



**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO
Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"Mariano Ospina Pérez"
ICETEX**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2016**

Versión 9

Oficina Asesora de Planeación
Bogotá, Septiembre de 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

POLITICAS DEL PLAN ANTOCORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1	GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	6
1.1	Matriz de Riesgos de Corrupción.....	6
1.2	Gestión de Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción ...	9
2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	9
2.1	Estrategia de Racionalización de Trámites.....	11
3	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
3.1	Plan de Rendición de Cuentas.....	15
4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	17
6	INICIATIVAS ADICIONALES	17

INTRODUCCIÓN

Dado el compromiso del instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el exterior “Marino Ospina Pérez” – ICETEX frente a la construcción de estrategias que permitan la gestión transparente y el mejoramiento de la atención al ciudadano, y en cumplimiento de la Ley 1474 del 12 de julio 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, la entidad ha elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la presente vigencia, atendiendo los lineamientos impartidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación a través de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, bajo las siguientes políticas o componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

Así las cosas, la estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, la estrategia de racionalización de trámites, el proceso de rendición de cuentas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y acceso a la información, alineados con la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 0103 de enero de 2015.

En tal sentido, la entidad incorpora dentro de su planeación y estrategia los componentes definidos en el artículo 73 de la citada Ley como herramienta fundamental de lucha contra la corrupción y los integra a través del presente documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

OBJETIVO GENERAL

Identificar, ejecutar y monitorear estrategias de lucha contra la corrupción a través de la gestión de riesgos, la racionalización de trámites encaminados a facilitar el acceso a los servicios que presta la entidad, la rendición de cuentas a partir de la apertura de diálogos con los ciudadanos, de mecanismos para el mejoramiento de la atención al ciudadano y de lineamientos que garanticen el acceso a la información pública en procura de contar con una entidad efectiva y transparente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar, analizar y controlar posibles hechos generadores de corrupción.
2. Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios que presta la entidad a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites, en aras de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.
3. Adoptar mecanismos que permitan la interacción entre los servidores públicos, entidades, ciudadanos y actores interesados en la gestión de la administración pública.
4. Garantizar el derecho de acceso a la información pública.

POLITICAS

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1.1 Matriz de Riesgos de Corrupción

Conforme con la metodología definida para la identificación y valoración de los riesgos, a continuación se relaciona la matriz de riesgos de corrupción, con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIA	VALORACIÓN DEL RIESGO										
					ANÁLISIS DEL RIESGO		Controles	VALORACIÓN DEL RIESGO			Acciones asociadas al Control				
					Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto	Período de Ejecución	Acciones	Registro			
Inherente	Zona de Riesgo	Riesgo Residual	Zona de Riesgo	Acciones	Registro										
Gestión de Inversiones	Garantizar el adecuado manejo del portafolio de las inversiones del ICETEX	Operaciones por fuera de mercado	Realizar operaciones fraudulentas	Pérdidas económicas sanciones, de entes de vigilancia y control	1	4	Zona de Riesgo Baja	Validación de todas las operaciones realizadas mediante la grabación de llamadas.	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abril - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación	
		Control dual se ejerce en los custodios para el cumplimiento de operaciones diferentes a renovaciones.													
		Conciliación mensual de títulos valores.													
Movimientos no autorizado de títulos (prestamos, ventas)	Confirmación de movimientos y de saldos por parte de los revisores fiscales de icetex directamente con los custodios.														
No registro de una operación en el aplicativo de inversiones o registro errado realizado intencionalmente	Póliza de riesgos financieros	Segregación de funciones para el back y el front office.	Confirmación de las operaciones en el back office frente a lo aprobado por el comité financiero.	El cumplimiento de las operaciones en decreval se realiza con previa validación del ticket de compra ingresado al aplicativo de inversiones por el front office, la confirmación de la operación con la contraparte se efectúa con el formato 267 y se registra.	Póliza de infidelidad y riesgos financieros, cubre a la entidad por operaciones fraudulentas que realicen sus funcionarios										
Gestión de Pagos y Liquidez	Registrar las operaciones financieras de la entidad y realizar los giros solicitados por las áreas Ordenadores del Gasto, con el fin de cumplir con las obligaciones del ICETEX ante sus proveedores, contratistas, IES, y Fondos en Administración	Manipulación o alteración del archivo de recaudos y respuestas recibidas de las entidades financieras	Aplicar de manera fraudulenta pagos y recaudos	Pérdidas económicas sanciones, de entes de vigilancia y control	4	4	Zona de Riesgo Alta	Más del 80 % del recaudo se reciben vía stp, los archivos llegan cifrados y tecnología dejan una copia de respaldo	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abril - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación	
		Ataque externo que generen vulnerabilidades en el proceso de giros en la tesorería						VLAN (red virtual independiente)							
		Robo o uso inadecuado de los tokens y claves							Validación de direcciones ip de los equipos por los cuales se realizan los giros y registrada ante los bancos, así mismo se tiene restricción de horarios para los fines de semana y después de las 8 pm entre semana						
		Alteración o manipulación de datos en los archivos de pagos (tarjetas recargables, pago previo)	Efectuar un giro con información fraudulenta	Pérdidas económicas sanciones, de entes de vigilancia y control	4	4	Zona de Riesgo Alta	Token entregados mediante acta al funcionario responsable con las medidas de seguridad a cumplir							
		Falsificación de documentos para giro y/o firmas							Seguridad física en el área de tesorería con cámaras de vigilancia, ingreso con biométrico, activación de alarma para apertura y cierre del área de tesorería.						
							Validación de direcciones ip de los equipos por los cuales se realizan los giros y registrada ante los bancos, así mismo se tiene restricción de horarios para los fines de semana y después de las 8 pm entre semana								
							Cada usuario conserva sus token en tula de seguridad y las llaves las tiene la persona a la que se le asigno, al final del día las tulas son guardadas en caja fuerte								
							Encriptación de archivos para pagos de nómina, giros por tarjeta recargable, giros en pago previo y todos los giros realizados por caja social y bancomolombia, se generan encrptados desde el aplicativo.	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abril - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación		
							Control dual en la aprobación del giro y revisión de soportes por una persona diferente a la que prepara y aprueba el giro en portales bancarios								
							El preparador realiza una verificación de los soportes de giro frente a la información registrada para pago, adicional una persona diferente al preparador realiza el puntaje y verificación sobre la misma información								
							Se realiza la confirmación vía telefónica, carta y/o personal de la transacción con la entidad financiera								
							El sello seco y protectograf se guardan en una caja de seguridad, para tener acceso a estos se tiene control dual para la clave y las llaves								
							Se valida que las resoluciones y/o ordenes de pago vengan con todos los requisitos de aprobación, verificación, firmas y demas, correspondientes al area fuente.								
							El protectograf tiene clave para iniciar								

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN									
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIA	VALORACIÓN DEL RIESGO									
					ANÁLISIS DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO							
					Riesgo Inherente	Probabilidad	Impacto	Residual	Acciones asociadas al Control					
Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro								
Gestión de Pagos y Liquidación	Registrar las operaciones financieras de la entidad y realizar los giros solicitados por las áreas. Ordenadores del Gasto, con el fin de cumplir con las obligaciones del ICETEX ante sus proveedores, contratistas, EES, y Fondos en Administración	Realizar orden de pago por valor diferente con aportes falsos o cambiar el beneficiario del pago	Efectuar un giro con información fraudulenta	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	4	4	Zona de Riesgo Alta	Se realiza el punteo del soporte físico contra lo cargado en el portal bancario. Se valida que las resoluciones y/o ordenes de pago vengán con todos los requisitos de aprobación, verificación, firmas y demas, correspondientes al área fuente. Revisar los movimientos bancarios de los registrados en el aplicativo reportando las novedades e inconsistencias Control dual en la aprobación del giro y revisión de soportes por una persona diferente a la que prepara y aprueba el giro en portales bancarios Se valida que las resoluciones y/o ordenes de pago vengán con todos los requisitos de aprobación, verificación, firmas y demas, correspondientes al área fuente. Por política la entidad gira directamente a las universidades con convenio, Se realiza la matrícula de cuentas autorizadas en el portal bancario para las ies, previa circularización realizada con la universidad	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Desvío de recursos a personas no autorizadas												
Administración del TAE	Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los beneficiarios de los "Títulos de Ahorro Educativo"	Suplantación	Realizar redención de títulos o cupones tae hurtados o falsificados	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	3	4	Zona de Riesgo Alta	Al realizar la redención del título, el beneficiario debe diligenciar el formato "Redención título tae" en el cual se consigna la información personal, una vez diligenciado se realiza la comparación de la información con el sistema o la redención anterior, en caso de presentarse diferencias se debe realizar la confirmación telefónica de los datos del beneficiario. Si el título o cupón ha sido endosado, debe venir firmado por el endosante y el endosatario e incluir carta firmada y autenticada ante notario con huella dactilar del endosante y endosatario Se realiza capacitación cada vez que se requiere a los funcionarios de serafin, que recibe la documentación para la redención de los títulos, en temas como conocimiento del cliente, SARLAFT, y en las características propias de las emisiones del TAE. Los poderes para giro deben venir autenticados en notaría por parte del otorgante del poder y el apoderado.	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Falsificar el endoso del título												
		Falsificar un poder para realizar giro a un destinatario diferente al beneficiario												
Precontractual	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	Omisión en el pliego o en la carta de presentación de la propuesta sobre la inhabilidad para contratar por estar incluido en listas restrictivas de LAFT.	No identificar dentro del proceso de contratación, que los oferentes estén relacionados con actividades LAFT	Pérdida de imagen	3	4	Zona de Riesgo Alta	Se incluye en los pliegos como causal de rechazo y en la minuta del contrato como causal de terminación, que el contratista se encuentre incluido en listas restrictivas de LAFT. Evidencia de la consulta en listas restrictivas de laft en el expediente unico del contrato.	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		No realizar la consulta y verificación en listas restrictivas antes de la celebración del contrato, por el funcionario designado para el grupo de contratos.												
		Establecer criterios habilitantes y/o de evaluación que beneficien a determinado proponente o interesado en el proceso	Establecer criterios habilitantes y de calificación subjetivos para favorecer a determinado proponente (precontractual)	sanciones de entes de vigilancia y control	4	4	Zona de Riesgo Alta	Publicación en la pagina web del icetex y del secop de acuerdo a lo establecido en el manual de contratación. En los procesos de contratación existe la posibilidad de observaciones por parte de los interesados en el proceso. Verificación por parte del cuerpo colegiado establecido en el manual de contratación (comité de contratación). Manejo global para entidades oficiales y seguro de infidelidad & riesgo financiero.	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Omitir intencionalmente los procesos establecidos con el fin de beneficiarse a si mismo o a un tercero	Incumplir con las normas establecidas por la ley o por el manual de contratación	sanciones de entes de vigilancia y control	3	4	Zona de Riesgo Alta	Comité de contratación para la aprobación de la contratación de obras, bienes y servicios. Publicación en la pagina web del icetex y del secop de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación de la entidad. El presupuesto estimado del valor de la contratación en los estudios previos debe contar con un soporte de mercado, según lo dispuesto en el manual de contratación. En los procesos de contratación existe la posibilidad de observaciones por parte de los interesados en el proceso (de acuerdo con la modalidad de selección prevista en el manual de contratación).	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
Contractual	Verificar la correcta suscripción y ejecución de los contratos celebrados por el ICETEX.	Omitir intencionalmente los procesos establecidos con el fin de beneficiarse a si mismo o a un tercero	Falencias en la supervisión de los contratos	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	4	4	Zona de Riesgo Alta	Comité de contratación para la aprobación de la contratación de obras, bienes y servicios. Soporte de actas de liquidación y/o certificaciones de recibo a satisfacción expedidas por el supervisor del contrato Manejo global para entidades oficiales	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
Postcontractual	Garantizar la correcta liquidación de los contratos celebrados por el ICETEX	Sustitución, adición, manipulación o modificación de los documentos soportes del expediente unico con el fin de beneficiarse a si mismo o a un tercero.	Ausencia de documentos soporte que no permitan evidenciar la adecuada gestión contractual	Sanciones de entes de vigilancia y control	4	4	Zona de Riesgo Alta	Digitalización de los expedientes unicos y cargue en mercuro Préstamo de los expedientes unicos con autorización del grupo de contratos y/o archivo	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
Gestión de Recuperación de Cartera	Favorecer el recuadro de la cartera que se encuentra con vencimiento superior a 60 días, evitando un mayor desplazamiento y deterioro de la misma, por medio de acciones que comprometan al deudor al pago de su obligación	Manipulación del valor liquidado por honorarios de cobranza por parte del asesor de la casa de cobranza	Realizar cobros indebidos de honorarios	Pérdidas económicas y de imagen sanciones de entes de vigilancia y control	4	5	Zona de Riesgo Extrema	Revisión por parte de la dirección de cobranza sobre casos con acuerdo de pago cumplidos y verificación de soportes antes de remitir para aplicación de acuerdos.	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Hurto o mal diligenciamiento de la garantía con el fin de favorecer un tercero	No realizar el cobro de la obligación	Pérdidas económicas y de imagen sanciones de entes de vigilancia y control	4	4	Zona de Riesgo Alta	La custodia de los títulos valores esta a cargo de un outsourcing especializado que cuenta con pólizas de reposición de garantías o cancelación del saldo de la deuda, este es supervisado por la secretaria general	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Manipulación de la información por parte de terceros o funcionarios para beneficiar a un usuario o firma de cobranza	Asignación errada e inoportuna de obligaciones para la gestión de cobranza	Pérdidas económicas y sanciones de entes de vigilancia y control	4	3	Zona de Riesgo Alta	Se sube la información a acces para que realice la asignación de acuerdo con los parámetros dados quedando la trazabilidad de la depuración.	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
Administración de la cartera	Disponer de información veraz y oportuna de la cartera de la entidad y aliados estratégicos para los clientes internos y externos	Acceso no autorizado al sistema de información	Alteración de los saldos de la obligación del beneficiario	Pérdidas económicas y sanciones de entes de vigilancia y control	4	4	Zona de Riesgo Alta	Asignación de perfiles de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas Se realiza validación de la variación de capital de todas las obligaciones y se revisan contra el sistema aquellos que presentan inconsistencias mensualmente	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		El funcionario voluntariamente cambia la información con fines personales o para beneficiar un tercero												
Novedades de cartera	Realizar de manera correcta y oportuna los ajustes que modifiquen las condiciones originales de los créditos o su liquidación.	Alteración de las Actas del Comité de Crédito	Realizar condonaciones a personas que no cumplen con los requisitos exigidos por el ICETEX	Pérdidas económicas y sanciones de entes de vigilancia y control	3	4	Zona de Riesgo Alta	Control dual por parte de los funcionarios que revisan y el que presenta y genera el acta del comité Validación de las variaciones de saldos de las obligaciones	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Manipulación indebida del aplicativo para alterar la información												
Gestión del servicio	Desarrollar soluciones de tecnologías de información (TICs) y brindar todo el soporte en términos de software y hardware, par garantizar la continuidad de la prestación de los servicios institucionales que son soportados en las TICs	Hackers o delincuentes que atacan la pagina web con intención de extraer la información confidencial	Modificaciones o extracciones no autorizadas de la información contenida en los diferentes medios informáticos de la entidad o pérdida definitiva de la misma	Sanciones de entes de vigilancia y control	3	4	Zona de Riesgo Alta	Remediación de vulnerabilidades por los administradores de acuerdo al reporte de los escaneos por parte del administrador de seguridad realizados en la dirección de tecnología	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Manipulación con fin de sabotaje	Fallas en las telecomunicaciones que afectan la operación del Instituto.	Pérdida de imagen sanciones de entes de vigilancia y control	3	3	Zona de Riesgo Moderada	Los accesos para administración y reconfiguración de la infraestructura de telecomunicaciones están restringidos solo a personal autorizado por la dirección de tecnología. La entidad cuenta con un sistema de seguridad perimetral sobre la infraestructura tecnológica de icetex Habilitar el canal de backup proporcionado por el proveedor de telecomunicaciones	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Operación inadecuada de equipos e infraestructura de comunicación						El acceso a estos dispositivos lo realizan funcionarios idóneos para esta actividad y es una área restringida.						

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN									
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIA	VALORACIÓN DEL RIESGO									
					ANÁLISIS DEL RIESGO			Controles	VALORACIÓN DEL RIESGO					
					Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Acciones asociadas al Control			
Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Fecha de Ejecución	Acciones	Registro							
Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros	Adjudicar créditos educativos y subsidios a través de la administración de recursos de terceros con el fin de ejecutar los diferentes programas y proyectos educativos para la población objetivo que este ha determinado atender, fortaleciendo por lo tanto los mecanismos de cobertura en educación que busca el país	Manipulación inadecuada del aplicativo para alterar los estados de aprobación o criterios de selección.	Adjudicación de recursos a personas que no cumplen con los requisitos	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	3	4	Zona de Riesgo Alta	El cargue del estado aprobado, se encuentra centralizado en la coordinación de fondos y se realiza con el soporte del acta de aprobación de la Junta Administradora del Fondo.	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
Otorgamiento de crédito	Adjudicar créditos educativos en las diferentes líneas y modalidades, de acuerdo al presupuesto aprobado por Junta Directiva del ICETEX, dando cumplimiento a las políticas internas de la entidad con criterios de cobertura, calidad, equidad y pertinencia.	Incluir en las Actas de aprobación a beneficiarios que no se encuentran autorizados por el Comité	Adjudicación de recursos a beneficiarios que no cumplen con los requisitos definidos en el Reglamento de Crédito	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	3	4	Zona de Riesgo Alta	Revisión general de acta por parte del profesional y la coordinadora del grupo de crédito	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
Otorgamiento de servicios programas internacionales	Otorgar de la manera más adecuada y oportuna los servicios del portalio internacional del ICETEX para la población interesada pueda tener acceso a los programas ofrecidos	No realizar al Oficial de Cumplimiento el reporte de operación inusual.	Otorgar cualquier crédito, beca o beneficio del portalio a colombianos y extranjeros que se encuentren relacionados con LAFT	Pérdida económica y de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	2	4	Zona de Riesgo Moderada	Archivo del cruce de la base de datos de becarios y beneficiarios del exterior que suministra la ori semestralmente, con la cual se realiza la consulta por parte del oficial de cumplimiento conforme a las listas de control, para advertir la vinculación de personas con restricciones. Cruce en las lista de control de los candidatos colombianos preseleccionados y beneficiarios extranjeros seleccionados	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Omisión del funcionario de la oficina de relaciones internacionales en el envío del listado de los candidatos colombianos preseleccionados y beneficiarios extranjeros	Tráfico de influencias.	Otorgamiento de becas o créditos condonables a los colombianos y extranjeros que no cumplan con los requisitos.	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	4	4	Zona de Riesgo Alta	Software cuantitativo, cualitativo y la evaluación de la comisión nacional de becas presada por ceter y conformada por representantes del ministerio de educación nacional, colegiados, agencia presidencial de cooperación (apc), cancillería, función pública, y cuando se requiere representante del oferente como observador Invitación del oferente a la comisión para verificar la transparencia del proceso Correo electrónico enviado a la oficina comercial y mercado informando las convocatorias recién publicadas para conocimiento de las mismas y realicen la divulgación y reciban los documentos. Poliza de infidelidad y riesgos financieros	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación
Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso	Efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.	Valor a girar errado	Realizar giros por mayor o menor valor (giro en firme)	Pérdidas económicas y de imagen sanciones de entes de vigilancia y control	4	4	Zona de Riesgo Alta	El grupo de preparación de desembolsos diligencia el formato F135 planilla de giro, en el cual se registran los valores y datos de acuerdo con la información suministrada por el constituyente y de acuerdo a lo solicitado por el funcionario de la vicepresidencia de fondos en administración Cada uno de los giradores al momento de generar las liquidaciones para giro realiza una verificación de los valores de matrícula, tratando de identificar valores inusuales como por ejemplo costos elevados de matrícula o costos muy bajos, cuando estos se identifican se sacan de la liquidación y se remite correo a grandes clientes para que validen con las IES. Cada uno de los preparadores de giros al momento de generar el pendiente de giro realiza una verificación de los valores de rubros a girar, con el fin de identificar valores superiores inferiores a los rubros establecidos por el convenio o reglamento de los fondos abiertos, así como la validación de los toques por combinación de giro en varios rubros.	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Cambios en las variables que afectan en los toques de los giros	Legalizar o renovar un crédito a una persona que no cumple con los requisitos	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	4	3	Zona de Riesgo Moderada	Planilla de solicitud de creación o modificación de reglas de giros en el aplicativo, realizado por el área misional y ejecutado por el grupo de desembolsos f-248 Designación de dos funcionarios en el grupo de desembolsos, quienes son los únicos autorizados con el perfil para realizar los cambios o creación de reglas de giro.	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Manipulación inadecuada del aplicativo para alterar los estados de legalización o renovación.	Doble solicitud de autorización desembolsos	Pérdidas económicas y de imagen sanciones de entes de vigilancia y control	4	3	Zona de Riesgo Moderada	Asignación de perfil de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas. Formato de solicitud de rechazo de giro, con control dual por parte del girador (quien lo prepara y coordinaciones de desembolsos vot y/o coordinaciones de fondos) quien autoriza, ESS Centralizar la autorización y/o solicitud de rechazo de las resoluciones en desembolsos.net o en apotheos. El rol de depuración lo tienen personas diferentes al rol del girador	2	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		Manejo inadecuado en la eliminación o rechazo de las resoluciones	Manipulación de la información por parte de los funcionarios de icetex	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	3	4	Zona de Riesgo Alta	Llevar una bitácora con las solicitudes de cambio de estados necesarias para el proceso de desembolsos indicando mínimo: fecha de solicitud, descripción del estado a cambiar, periodo, funcionario que lo solicita, requerimiento que solicito el cambio.	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito	Concluir el ciclo de la cartera de crédito ante la cancelación que el beneficiario ha adquirido con la entidad de forma satisfactoria, a través de la certificación del cumplimiento de sus deudas como deudor y en la devolución de los saldos que se registren a su favor	Manipulación de la información en el aplicativo	Entrega de pagare sin que la obligación este cancelada	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	3	4	Zona de Riesgo Alta	Segregación de funciones (aplicación de novedades cartera se hace por un grupo diferente a la entrega de garantías) La instrucción de entrega de pagares solo la autoriza en grupo de cartera y esta se realiza una vez revisada la obligación	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
Ingreso	Adelantar las gestiones necesarias para contar con el talento humano idóneo y competente que permita el cumplimiento de las metas, proyectos y objetivos institucionales	No solicitar la presentación del certificado de antecedentes disciplinarios y judiciales a los funcionarios	No identificar que los potenciales funcionarios, trabajadores temporales, y pasantes a vincular con el icetex estén relacionados con actividades LAFT.	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	3	4	Zona de Riesgo Alta	Realizar la consulta y dejar evidencia de las consultas en las hojas de vida del funcionario de planta.	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
		No consultar previamente a la vinculación contra listas restrictivas	No reportar las operaciones inusuales por parte de las áreas.	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	3	3	Zona de Riesgo Moderada	Realizar la consulta y dejar evidencia en los expedientes únicos de contratación para el caso de personal en misión, personal de planta y pasantes. Certificación mensual de saftaf de operaciones inusuales por parte de las vicepresidencias financieras, de fondos y operaciones y tecnología.	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación
Gestión de Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	Gestionar de manera integral el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT) y riesgos asociados, a través de un sistema de administración que preenga, detecte y reporte los mismos.	Omisión voluntaria e involuntaria del reporte.	No reportar las operaciones inusuales por parte de las áreas.	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	3	3	Zona de Riesgo Moderada	Certificación mensual de saftaf de operaciones inusuales por parte de las vicepresidencias financieras, de fondos y operaciones y tecnología.	1	3	Zona de Riesgo Baja	Abri - Diciembre 2016	Elaboración de cronograma de capacitación por Grupos y evaluación	Planillas de Asistencia y evaluación

1.2 Gestión de Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Elaboración del manual de políticas, lineamientos, estrategias, metodología, tratamientos y seguimiento del sistema de Administración del Riesgo de Corrupción	Manual de Sistema de Administración de Riesgo de Corrupción	Oficina de Riesgos	30/09/2016
	1.2 Documentar el sistema de riesgos de corrupción en el Sistema de Gestión de Calidad	Documento que soporta las actividades de Riesgo de Corrupción en el Sistema de Gestión de Calidad	Oficina de Riesgos	30/09/2016
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Ajuste metodológico mapa de riesgo de corrupción levantado a diciembre 2015	Matriz de Riesgo Corrupción de la Entidad	Oficina de Riesgos	04/03/2016
	2.2 Parametrización sistema de riesgos de corrupción	Implementación tecnológica del Sistema de Administración de Riesgos de Corrupción en el aplicativo de gestión de riesgos	Oficina de Riesgos	30/04/2016
	2.3 Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad.	Oficina de Riesgos	11/11/2016
	2.4 Revisión y aprobación del Mapa de Corrupción por los líderes del proceso	Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad.	Oficina de Riesgos	09/12/2016
Consulta y divulgación	3.1 Remisión del Mapa de Corrupción a Planeación	Divulgación del Mapa de Corrupción de la Entidad (Interno y Externo)	Oficina de Planeación	15/03/2016
	3.2 Publicación definitiva mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de la Entidad	Oficina de Riesgos	31/03/2016
	3.3 Realizar proceso de sensibilización y capacitación a todos los funcionarios de la entidad	Capacitar a los funcionarios de la Entidad en temas relativos al Mapa de Corrupción	Oficina de Riesgos	23/09/2016
Monitoreo o revisión	4.1 Comité Directivo	Presentación al Comité	Oficina de Riesgos	07/03/2016
	4.2 Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	Oficina de Riesgos	20/09/2016
	4.3 Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	Oficina de Riesgos	20/11/2016
Seguimiento	5.1 Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 30 de abril de 2016	Oficina de Control Interno	30/04/2016
	5.2 Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de agosto de 2016	Oficina de Control Interno	31/08/2016
	5.3 Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de diciembre de 2016	Oficina de Control Interno	31/12/2016

2 RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites en el ICETEX, busca facilitar a la población estudiantil y a la ciudadanía en general, el acceso a la información y la ejecución de los trámites correspondientes a los productos y servicios que ofrece la entidad en cuanto a financiación de la educación superior tanto en el país como en el exterior.

En la primera fase de implementación de la estrategia, el ICETEX identificó once (11) trámites y dos (2) procedimientos administrativos, a partir de los cuales se ha gestionado su correspondiente inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT:

TRÁMITES

1. Otorgamiento de becas internacionales para colombianos
2. Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia
3. Refinanciación, ampliación de plazo y prórroga para obligaciones con mora menor a 60 días
4. Facilidades de pago para deudores de obligaciones no tributarias
5. Paso al cobro individual
6. Condonaciones por fallecimiento o invalidez
7. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios
8. Crédito educativo para pregrado en el país
9. Crédito educativo para posgrado en el país
10. Crédito para estudios en el exterior
11. Otorgamiento y legalización de crédito educativo a través de fondos en administración

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

1. Cambio de Fecha de Vencimiento
2. Devolución de Garantías

Dado el proceso de realineamiento estratégico que la Entidad viene adelantando, y el ajuste realizado a las diferentes líneas de crédito a través de los programas Ser Pilo Paga y Tú Eliges, el ICETEX desarrollará las fases que comprenden la estrategia de la política de racionalización de trámites.

Identificación de trámites

Revisar y analizar a partir del mapa de procesos los trámites de cara al ciudadano, para la posterior actualización del inventario de trámites y publicación en el SUIT.

Priorización de Trámites

Analizar las variables externas e internas en aras de identificar los trámites que ameriten una intervención para el mejoramiento del servicio.

Racionalización de Trámites

Analizar los aspectos normativos, administrativos o tecnológicos en aras de simplificar, estandarizar, eliminar o automatizar los trámites para facilitar la relación con los ciudadanos

Interoperabilidad

Gestionar la suscripción y operación de convenios de interoperabilidad con otras entidades del estado de las cuales el ICETEX consume o entrega información.

2.1 Estrategia de Racionalización de Trámites

A continuación se presenta la estrategia de racionalización de trámites 2016

Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha final presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Único	17261	Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia	Inscrito	Los candidatos a becas entregan la documentación en forma física	Cargue Virtual de la documentación exigida en la convocatoria en el momento de realizar la solicitud de becas	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	04/01/2016	30/12/2017 (*1)	Oficina de Relaciones Internacionales y vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	17261	Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia	Inscrito	Icetex cuenta con (28) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	04/05/2016	05/12/2016	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	17296	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos	Inscrito	Los candidatos a becas entregan la documentación en forma física	Cargue Virtual de la documentación exigida en la convocatoria en el momento de realizar la solicitud de becas	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	04/01/2016	30/12/2017 (*1)	Oficina de Relaciones Internacionales y vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	17296	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos	Inscrito	Icetex cuenta con (28) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	04/05/2016	05/12/2016	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo

Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha final presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Único	21483	Crédito educativo para pregrado en el país	En corrección creación	Impresión de garantías se realiza en los puntos de atención y en la IES	Los beneficiarios podrán imprimir desde la página WEB el pagare y la carta de instrucciones para proceder a la legalización del crédito	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	04/01/2016	30/12/2016 (*2)	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	21483	Crédito educativo para pregrado en el país	En corrección creación	Existen diferentes formularios para las diferentes líneas de crédito	Unificación de formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito, generando una experiencia inductiva para el usuario.	Tecnologica	Formularios diligenciados en línea	04/01/2016	30/06/2016	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	21483	Crédito educativo para pregrado en el país	En corrección creación	Icetex cuenta con (28) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	04/05/2016	05/12/2016	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	21484	Crédito educativo para posgrados en el país	En corrección creación	Existen diferentes formularios para las diferentes líneas de crédito	Unificación de formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito, generando una experiencia inductiva para el usuario.	Tecnologica	Formularios diligenciados en línea	04/01/2016	30/06/2016	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	21484	Crédito educativo para posgrados en el país	En corrección creación	Icetex cuenta con (28) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	04/05/2016	05/12/2016	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	21485	Crédito para estudios en el exterior	En corrección creación	Impresión de garantías se realiza en los puntos de atención y en la IES	Los beneficiarios podrán imprimir desde la página WEB el pagare y la carta de instrucciones para proceder a la legalización del crédito	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	04/01/2016	30/12/2016 (*2)	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	21485	Crédito para estudios en el exterior	En corrección creación	Existen diferentes formularios para las diferentes líneas de crédito	Unificación de formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito, generando una experiencia inductiva para el usuario.	Tecnologica	Formularios diligenciados en línea	04/01/2016	30/06/2016	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	21485	Crédito para estudios en el exterior	En corrección creación	Icetex cuenta con (28) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	04/05/2016	05/12/2016	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo

Nota(*1) y (2): Se presenta una ampliación en el plazo de estas dos actividades por necesidad de las dependencia líderes de su ejecución. Ajuste aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de ICETEX, en sesión del 15 de septiembre de 2016

3 RENDICION DE CUENTAS

Como resultado de la implementación de la estrategia adoptada por el Gobierno Nacional relacionada con la Rendición de cuentas y los mecanismos de participación ciudadana para todas las Entidades del estado y teniendo en cuenta que éstas

constituyen un fenómeno social y un mecanismo de control y divulgación de la gestión de las Entidades ante la comunidad en general, a continuación se relacionan las estrategias definidas por el ICETEX para interactuar con los diferentes grupos de interés, a través de los siguientes componentes: Información, Diálogo e Incentivos

- **ELEMENTO INFORMACION**

El ICETEX a través de su página web presenta a la ciudadanía en general, la información relacionada con su gestión, lo que le permite estar informado sobre el quehacer de la Entidad frente a la responsabilidad que le fue asignada por la administración pública y los resultados obtenidos en su gestión, convirtiéndose en un proceso continuo que facilita el control social.

La estrategia para el desarrollo de este elemento se enmarca en las acciones adelantadas por la entidad que permiten a la ciudadanía disponer de un acceso vía web a la información relativa a su misión, visión productos, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada con novedades y contratación, entre otros; debidamente organizada en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.

La estrategia de la entidad en el corto plazo para mantener este elemento se basa en la actualización de la información la cual es permanente e inmediata. Así mismo, se ha previsto adelantar gestiones para la implementación del modelo de apertura de datos y pondrá en producción durante el presenta año el rediseño de su página Web con la finalidad de establecer las mejores prácticas para lograr un portal integrado y diseñado de acuerdo con las necesidades de cada usuario, permitiendo un mayor dinamismo e interacción con la ciudadanía en general.

- **ELEMENTO DIALOGO**

Dentro de la estrategia trazada por la entidad para garantizar una oportuna y constante comunicación con el público en general, se plantea para la presente vigencia estructurar los siguientes mecanismos de dialogo tales como foros virtuales, audiencia pública de rendición de cuentas y realización de ferias, eventos académicos y encuentros regionales, acciones que permitirán fortalecer la interlocución y deliberación frente a los temas relacionados con la gestión de la Entidad.

- **ELEMENTO INCENTIVOS**

La entidad a través de su proceso de capacitación y comunicación organizacional realizará una labor de interiorización de la cultura de rendición de cuentas, en aras de reforzar en todos los empleados de la entidad los conceptos básicos, los pasos a seguir y los mecanismos utilizados para establecer un diálogo constante y permanente con la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas y la responsabilidad asumida por cada uno de ellos, de conformidad con lo estipulado en el código de ética definido por el ICETEX.

En un ámbito más general la interlocución con la población a través de los diferentes escenarios de dialogo y de acuerdo con las necesidades de la comunidad, ha requerido la estructuración de directrices para fomentar el acceso, permanencia y financiación para el ingreso a la educación superior, políticas articuladas y gestionadas por el ICETEX, lo que sin duda alguna se constituyen en un referente frente a este componente y le permite a la ciudadanía realizar un control social.

La ciudadanía controla la gestión al retroalimentar al ICETEX, lo que conlleva a definir mecanismos que le permitan implementar mejoras en sus productos y

servicios. Para esto se dispone del correo electrónico consultasplaneacion@icetex.gov.co.

3.1 Plan de Rendición de Cuentas

A continuación se relacionan las estrategias definidas para la presente vigencia por el ICETEX para interactuar con los diferentes grupos de interés, a través de los elementos de Información, Diálogo e Incentivos.

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
					Fecha Inicio	Fecha Fin
Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)	1.1 Realizar campañas de comunicación segmentada a nivel nacional de los servicios del ICETEX-oficinas móviles	cinco(5) regiones a nivel nacional	Número de ciudades visitadas/Número de ciudades planeadas	Oficina de comunicaciones	01/04/2016	30/10/2016
	1.2 Elaborar Parrilla de contenido con información de gestión de la entidad	Rendición de cuentas permanente	Informe mensual	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/04/2016	30/12/2016
	1.3 Difundir de la gestión-Comunicados de Prensa: Sala de prensa	Informe de comunicados de prensa (75)	Número de comunicados emitidos/número de comunicados planeados	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/01/2016	30/12/2016
	1.4 Realizar videos de rendición de cuentas	Tres (3) videos rendición cuentas	Número de videos realizados/Número videos planeadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	05/04/2016	30/12/2016
	1.5 Realizar caracterización de ciudadanos de acuerdo con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (*1)	Documento caracterización de ciudadanos	No. Actividades realizadas/total de actividades establecidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano *100	Oficina Comercial y de Mercadeo	01/07/2016	30/12/2016
Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1 Realizar eventos liderados por el Presidente con población estudiantil (*2)	Siete (7) eventos	Número de eventos realizados/Número eventos planeados	Oficina Comercial y de Mercadeo	04/04/2016	30/12/2016
	2.2 Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX y sectorial	Una (1) ICETEX y Una (1) Sector educativo	Número de audiencias realizadas/Número audiencias planeadas	Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones/Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina de Control Interno	01/02/2016	30/11/2016
	2.3 Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas	(80) eventos	Número de eventos realizados/Número eventos planeadas	Oficina Comercial y de Mercadeo	01/02/2016	30/12/2016
	2.4 Formular acciones para promover la participación ciudadana en la gestión, formulación y ejecución de los planes programas o proyectos en la entidad. (*1)	Espacio de participación ciudadana implementado en la página web	No. Actividades realizadas/total de actividades programadas*100	Oficina Comercial y de Mercadeo / Oficina Asesora de Planeación	01/07/2016	30/12/2016
	2.5 Promover el control social a través de veedurías ciudadanas frente a la contratación, planes programas o proyectos y servicios de la entidad. (*1)	Convocatoria a veedurías ciudadanas a revisar la información publica disponible en el portal web de la entidad	No. Actividades realizadas/total de actividades programadas*100	Oficina Asesora de Planeación	01/07/2016	30/12/2016

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
					Fecha Inicio	Fecha Fin
Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas	3.1 Generar capacitación y campañas para interiorización la cultura de rendición de cuentas por parte de los funcionarios de la entidad y la ciudadanía	Dos (2) capacitaciones y dos (2) sensibilizaciones	Número de campañas realizadas/Número de campañas planeadas	Oficina Asesora de Planeación/ Grupo de Talento Humano/Oficina de comunicaciones	01/04/2016	30/11/2016
Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1 Realizar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas	Un(1) Informe de evaluación	Actividades realizadas/actividades programadas	Oficina Asesora de Planeación	01/01/2016	31/12/2016

(*1) Adición de acciones acorde con lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. (*2) Modificación de la actividad dado el impacto frente a la ciudadanía. Ajuste aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de ICETEX, en sesión del 15 de septiembre de 2016

4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

EL ICETEX centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios, a través de los distintos canales de atención dispuestos, con información completa, clara y oportuna a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Para apoyar este proceso, se cuenta con un Modelo de Servicio Multicanal que les permite a los usuarios y beneficiarios acceder a la información del Instituto.

En este contexto, se ha estructurado el siguiente plan, de acuerdo con las necesidades identificadas y los recursos disponibles.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario para el ICETEX.	30% Virtualizar el Servicio al ciudadano	Oficina Comercial y Mercadeo.	31/12/2016
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Implementar el CRM para la Entidad.	100% del modulo de servicios al cliente del CRM funcionando	Oficina Comercial y Mercadeo.	31/12/2016
	2.2 Implementar el proyecto "centro de relevo" para garantizar accesibilidad de las personas sordas.	Convenio suscrito FENASCOL-Federación Nacional de Sordos de Colombia	Dirección de Tecnología; Secretaría General y Oficina Comercial y Mercadeo	31/12/2016
Talento Humano	3.1 Generar mecanismos de capacitación y sensibilización para los funcionarios de ICETEX y el personal tercerizado de la Entidad en relación con el Servicio al ciudadano y la normatividad.	Tres (3) capacitaciones a los funcionarios y contratistas en servicio al ciudadano y/o en las normas.	Coordinación de Talento Humano, Oficina Comercial y Mercadeo y Oficina asesora de Comunicaciones.	31/12/2016
Normativo y procedimental	4.1 Analizar atención de PQR's y formular el plan de mejora	Informe con acciones de mejora implementadas	Oficina Comercial y Mercadeo, todas las áreas con atenciones de PQR's	31/12/2016
Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Desarrollar estrategia de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	Índice de satisfacción del Icetex.	Oficina Comercial y Mercadeo.	31/12/2016
	5.2 Evaluar el comportamiento y actitud de los asesores del outsourcing de atención al usuario, a través de la implementación de la metodología cliente incognito.	Informe de resultados aplicación cliente incognito.	Oficina Comercial y Mercadeo.	31/12/2016

5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento de las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 0103 de enero de 2015 y el Decreto 1081 de mayo 26 de 2015, la entidad adecuó en su sitio web oficial una sección identificada con el nombre de “Transparencia y Acceso a Información Pública”.

Para la presente vigencia la estrategia estará enfocada en el desarrollo de las acciones contenidas en el siguiente plan.

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
					Fecha inicio	Fecha Fin
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Realizar Infografía para el paso a paso del crédito educativo	Documento paso a paso publicado	No. Actividades realizadas/ Total de actividades programadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/02/2016	31/05/2016
	1.2 Implementar datos abiertos para rendición de cuentas	Publicación de Rendición de cuentas en datos abiertos	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Oficina Asesora de Planeación/Áreas funcionales/Dirección de Tecnología	01/02/2016	29/07/2016
	1.3 Publicar información de trámites en el SUI (*1)	Gestionar autorización para inscripción de trámites que se encuentran en estado pendientes. Actualizar inventario de trámites	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Oficina Asesora de Planeación/ Áreas funcionales	01/07/2016	30/12/2016
	1.4 Publicar hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP (*1)	cargue del 100% de las hojas de vida en el SIGEP	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos	01/07/2016	30/12/2016
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Elaborar Guía para la respuesta a solicitudes de información pública	100% Protocolo elaborado	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Oficina Comercial y de Mercado/Oficina Asesora de Planeación	01/02/2016	30/12/2016 (*2)
Elaboración de Instrumentos de Gestión de Información	3.1 Realizar la actualización de los instrumentos de gestión (índice de información clasificada y reservada; esquema de publicación; registro de activos de información; programa de gestión documental)	100% de instrumentos actualizados	Instrumentos actualizados/Total de Instrumentos a actualizar	Oficina de Riesgos/Oficina Comercial y de Mercado/ Grupo de Archivo/Oficina Jurídica	01/03/2016	30/12/2016
Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Gestionar con las entidades competentes el plan de trabajo para implementar el acceso a la información pública para población discapacitada	100% de actividades cumplidas del Plan	Actividades ejecutadas/Actividades planeadas	Oficina Comercial y de Mercado/Dirección de Tecnología	01/03/2016	30/12/2016
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Analizar los flujos de información que ingresan por los diferentes canales para optimizar la tipificación de la información pública	100% de actividades cumplidas	Actividades ejecutadas/Actividades planeadas	Oficina Comercial y de Mercado/Grupo de Correspondencia	01/03/2016	30/09/2016

(*1) Adición de acciones acorde con lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. (*2) Ampliación del plazo para finalizar la actividad. Ajuste aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de ICETEX, en sesión del 15 de septiembre de 2016

6 INICIATIVAS ADICIONALES

En el marco de las iniciativas que implementa la entidad en aras de fortalecer la lucha contra la corrupción se dispone del Código de Ética y Conducta para los

servidores públicos que prestan sus servicios a la entidad sin importar la modalidad de su contratación, en el cual se establecen las Políticas Aplicables a la Prevención de Potenciales Conflictos de Interés. Para la presente vigencia se ha planteado la revisión del documento en aras de determinar la pertinencia en su actualización y su socialización de ser necesario. De igual manera se planea la revisión y actualización, si es del caso del Código para el Buen Gobierno.

De igual forma aunque la entidad cuenta con su canal de denuncias se planea para la presente vigencia incluir este canal en el marco del CRM en aras de llevar un control más eficiente sobre las comunicaciones atendidas a través de dicho canal.