

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2018
Versión 1**

Oficina Asesora de Planeación

Bogotá, enero de 2018

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO GENERAL	3
3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4	GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION.....	4
	4.1 Matriz de Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción 2018..	4
	4.2 Plan de Gestión de Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción 2018.....	13
5	RACIONALIZACION DE TRÁMITES	14
	5.1 Estrategia de Racionalización de Trámites.....	16
6	RENDICION DE CUENTAS.....	18
	6.1 ELEMENTO INFORMACION	18
	6.2 ELEMENTO DIALOGO.....	18
	6.3 ELEMENTO INCENTIVOS	19
	6.4 Plan de Rendición de Cuentas	19
7	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
	7.1 Plan servicio al ciudadano	21
8	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	22
	8.1 Plan Transparencia y acceso a la información.....	23

1 INTRODUCCIÓN

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.

La estrategia contemplará la actualización del Mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigar esos riesgos, la estrategia de racionalización de trámites, el proceso de rendición de cuentas, las acciones para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y acceso a la información, alineados con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 0103 de enero de 2015.

2 OBJETIVO GENERAL

Elaborar la estrategia de ICETEX de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2018 con el fin de contar con una entidad efectiva y transparente.

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar cumplimiento a las acciones programadas y los lineamientos que de estos se emitan de acuerdo con los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano: 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 e Iniciativas Adicionales
- Identificar, analizar y controlar posibles hechos generadores de corrupción, incentivando a los funcionarios y a la ciudadanía para que denuncien actos de corrupción.
- Generar acciones de racionalización de los trámites que faciliten el acceso de la ciudadanía a los servicios que presta la entidad a través de la simplificación, estandarización, eliminación y optimización de estos.

- Adoptar mecanismos que permitan una interacción permanente entre los servidores públicos, entidades, ciudadanos y actores interesados en la gestión de la administración pública.
- Garantizar el derecho al acceso a la información pública.

4 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Conforme con los monitoreos realizados en la vigencia del 2017, y la metodología establecida en la Institución 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.

4.1 Matriz de Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción 2018

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL			
Procesos	Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo
Gestión de Inversiones	Garantizar el adecuado manejo del portafolio de las inversiones del ICETEX	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar operaciones por fuera de mercado * Realizar movimientos no autorizados de títulos (prestamos, ventas) * Alterar el acta de sesión del Comité Financiero para aprobación * No registrar una operación en el aplicativo * Cerrar la negociación de un título valor con la contraparte y registrarla intencionalmente de forma errónea en el aplicativo * Habilitar intencionalmente que Entidades de dudosa solidez financiera puedan entrar a participar dentro del portafolio de inversiones, por solicitud de un tercero. * Omisión intencionalmente las recomendaciones de gestión de riesgos sin justificación válida 	Realizar inversiones no autorizadas o en Entidades de dudosa solidez financiera a cambio de beneficios indebidos	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	2	12	Alta	1	5	Moderada	
											Validación de todas las operaciones realizadas mediante la grabación de llamadas.
											Control dual se ejerce en los custodios para el cumplimiento de operaciones diferentes a renovaciones.
											Conciliación mensual de títulos valores.
											Confirmación de movimientos y de saldos por parte de los revisores fiscales de ICETEX directamente con los custodios
Se cuenta con acta de sesión del Comité Financiero, así como políticas y manuales para identificación de niveles adecuados de exposición a riesgos											
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	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar y no notificar posibles vulnerabilidades que encuentre en el ejercicio de la actividad * Hacer uso indebido de tokens o claves cuando estos son intransferibles * Alteración o manipulación de datos en los archivos de pagos (tarjetas recargables, pago previo) * Alterar los soportes físicos para giro (montos, firmas o beneficiario) * Falsificación de documentos para giro y/o firmas * Realizar orden de pago por valor diferente con soportes falsos o cambiar el beneficiario del pago * Manipular los archivos de recaudo recibidos por las Entidades 	Efectuar un giro con información fraudulenta, desviando los recursos a personas no autorizadas	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	4	10	Alta	2	3	Baja	
											VLAN (red virtual independiente)
											Validación de direcciones IP de los equipos por los cuales se realizan los giros, las cuales están registradas ante los bancos, así mismo se tiene restricción de horarios para los fines de semana y después de las 8 p.m. entre semana
											Token entregados mediante acta al funcionario responsable con las medidas de seguridad a cumplir
											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
											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 Bancolombia, se generan encriptados desde el aplicativo.
											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 punteo y verificación sobre la misma información
											Se realiza la confirmación vía telefónica o personal de la transacción con la entidad financiera
											El sello seco y protectografo se guardan en una caja de seguridad, para tener acceso a estos se tiene control dual para la clave y las llaves
											Revisar los movimientos bancarios vs los registrados en el aplicativo reportando las novedades e inconsistencias
											Por política la entidad gira directamente a las universidades con convenio.
Se realiza la matricula de cuentas autorizadas en el portal bancario para las ies, previa circularización realizada con la universidad											

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					RIESGO INHERENTE			Controles	RIESGO RESIDUAL		
Procesos	Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo
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	* Manipular o alterar el archivo de recaudos y respuestas recibidas de las entidades financieras	Realizar inclusión de gastos o recaudos no autorizados y/o movimiento de recursos indebidos al manipular datos o soportes de la transacción.	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	3	10	Alta	Mas del 80% del recaudo se recibe vía SFIP, los archivos llegan cifrados y tecnología deja una copia de respaldo	3	3	Moderada
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"	* Realizar suplantación en el sistema, ingresando con el usuario y contraseña que no le corresponde a fin de alterar información que permita la redención de títulos falsificados. * Falsificar el endoso del título * Falsificar un poder para realizar giro a un destinatario diferente al beneficiario * Realizar modificaciones de parte del funcionario de los datos inscritos en el título para posibilitar su redención	Realizar redención de títulos o cupones TAE alterados, entregando recursos a terceros no autorizados.	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	3	10	Alta	Al realizar la redención del título, el beneficiario debe diligenciar el formato F32 "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 Los poderes para giro deben venir autenticados en notaria por parte del otorgante del poder y el apoderado.	1	4	Baja
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	* Ajustar los requerimientos técnicos y/o los requerimientos habilitantes, a fin de permitir la participación en la subasta y posible adjudicación de los recursos de las Cuentas Abandonadas. * Dilatar los tiempos para la presentación de los oferentes a los procesos de adjudicación. * Omisión intencionalmente las exigencias que tiene la norma (ley, decretos, manuales expedidos) para llevar a cabo el proceso	Adjudicar recursos a una Entidad Financiera que no cumple con los requisitos de participación a la subasta de Cuentas Abandonadas o que no haya ofrecido la mejor tasa	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	2	11	Moderada	Se publica anualmente un cronograma que es aprobado por la Junta Directiva del ICETEX La subasta se realiza mediante un aplicativo provisto por un tercero que garantiza mecanismos de seguridad jurídica y técnica para el intercambio de mensajes de datos, asegurando la autenticidad, integridad, disponibilidad y no repudio de los mismos. Control dual en la revisión y aprobación del pliego de condiciones para la participación de la subasta	1	4	Baja
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 o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.	* Manipulación del valor a girar * Cambios intencionales de las parametrizaciones de los sistemas	Realizar giros por mayor valor beneficiando a un tercero	Pérdidas económicas y de imagen sanciones de entes de vigilancia y control	4	11	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 funcionarios 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 topes por combinación de giro en varios rubros. 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 F248 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	Baja

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL			
Procesos	Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Controles	Probabilidad	Impacto
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 o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.	* Manipular el aplicativo con el fin de alterar los estados de legalización o renovación	Realizar giros a un beneficiario que no cumple los requisitos para el desembolso	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	4	11	Alta	Asignación de perfil de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas.	2	3	Baja
								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 F253			
								Centralizar la autorización y/o solicitud de rechazo de las resoluciones en desembolsos.net o en apoteosys.			
								El rol de depuración lo tienen personas diferentes al rol del girador			
								Llevar una bitácora con las solicitudes de cambio de estados necesarias para el proceso de desembolso indicando mínimo: Fecha de solicitud, descripción del estado a cambiar, periodo, funcionario que lo solicitud, requerimiento que solicito el cambio.			
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 o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.	* Poner estado de abono sin confirmar en el sistema de manera intencional para que la resolución vuelva a girarse	Realizar un doble desembolso que beneficie un tercero	Pérdidas económicas y de imagen sanciones de entes de vigilancia y control	4	11	Alta	El sistema impide que se realice un giro por el mismo rubro, en un mismo periodo a un mismo beneficiario	2	3	Baja
								La solicitud de giro complementario debe venir solicitada por el área y el coordinador de desembolsos es quien lo autoriza en el sistema			
								Validar en el sistema que el beneficiario no tenga giro para el rubro solicitado			
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.	* Manipular los estados de aprobación de créditos por parte de un funcionario con las facultades para hacerlo * Realizar control inadecuado de los perfiles de los funcionarios dentro de los sistemas de la Entidad que permita que exista manipulación de los estados de aprobación de créditos. * Incluir voluntariamente beneficiarios que no se encuentran autorizados por el Comité de Aprobación de Crédito dentro del acta. * Omittir la desactivación de usuarios dentro de los sistemas, de funcionarios que ya no trabajan en la Entidad o crear usuarios no autorizados dentro de los mismos.	Adjudicación de recursos a personas que no cumplen los requisitos definidos en el Reglamento de Crédito	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	3	8	Alta	Revisión general de acta por parte del profesional y el coordinador del grupo de crédito, así mismo se ejecutan controles estadísticos de que registren todos los créditos realmente aprobados en Comité.	1	4	Baja
								Restricciones en los perfiles de los funcionarios del Grupo de Crédito. El Coordinador de Crédito es el único que tiene perfil para ingresar estado aprobado.			
								Se solicita cambios de información de las solicitudes de crédito a través de Mantis y se ejecuta en producción una vez diligencia el Formato F80.			
								Verificar que el No. Y valor de créditos aprobados en comité de crédito por acta coincidan con la base de datos a publicar en página Web.			

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					RIESGO INHERENTE			Controles	RIESGO RESIDUAL		
Procesos	Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo
Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso	<p>Efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Un funcionario de la IES o un funcionario de los puntos de atención al cliente registre de forma indebida el estado de Legalizado IES de un crédito aprobado. * Un trabajador del contratista encargado de la revisión de garantías registre de forma indebida e intencional el concepto jurídico viable de un crédito legalizado. 	<p>Legalizar o renovar un crédito que no cumple con los requisitos</p>	<p>Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control</p>	3	8	Alta	<p>Convenio interinstitucional entre el ICETEX y las IES en el cual se establece el compromiso de definir una persona que este a cargo de la IES quien tendrá acceso al sistema de ICETEX con su respectivo perfil</p> <p>Dentro de las obligaciones del contratista encargado de la revisión y custodia de garantías se especifica el procedimiento adecuado para dar concepto jurídico viable al crédito, así como se establecen pólizas de cumplimiento del contrato.</p> <p>Seguimiento a los indicadores de No. De créditos legalizados y con viabilidad jurídica</p> <p>Revisión de una muestra aleatoria de carpetas de beneficiarios en custodia del outsourcing</p>	1	3	Baja
Administración de la cartera	<p>Disponer de información veraz y oportuna de la cartera de la Entidad y aliados estratégicos para los clientes externos e internos</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Alterar los saldos de recaudo remitidos por el banco buscando la cancelación de saldos de una deuda * Modificar voluntariamente las bases de datos alterando datos para el reporte * Accesos no autorizados a los sistemas de información 	<p>Alterar los saldos de la obligación de un beneficiario o de las bases remitidas a los entes de control con el fin de beneficiar a un tercero.</p>	<p>Pérdida económica</p>	1	10	Baja	<p>Verificar archivo de variación de capital de todas las obligaciones y revisar contra el sistema aquellas que presentan inconsistencias mensualmente</p>	1	3	Baja
Administración de la cartera	<p>Disponer de información veraz y oportuna de la cartera de la Entidad y aliados estratégicos para los clientes externos e internos</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Alterar los saldos de las obligaciones registradas en los aplicativos cuando su modificación no esta autorizada o no corresponda. * Alterar actas de comité de crédito 	<p>Aplicar novedades que no corresponden con el fin de que las obligaciones no reflejen el saldo real y/o realizar condonaciones a personas que no cumplen con los requisitos a fin de beneficiar a un tercero</p>	<p>Pérdida económica y sanción de entes de vigilancia y control</p>	2	8	Moderada	<p>Verificar archivo de variación de capital de todas las obligaciones y revisar contra el sistema aquellas que presentan inconsistencias mensualmente</p> <p>Revisar archivo de aplicación de novedades</p> <p>Revisión esporádica de los LOG en el sistema de los usuarios</p> <p>Control dual por parte de los funcionarios que revisan y el que presenta el Acta de Comité (condonaciones)</p>	1	3	Baja
Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito	<p>Concluir el ciclo de la cartera de crédito ante la cancelación de la obligación que el beneficiario ha adquirido con la Entidad de forma satisfactoria, a través de la certificación del cumplimiento de sus deberes como deudor y en la devolución de los saldos que se registran a su favor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Autorizar la entrega de un pagare que no tenga saldo en cero 	<p>Hacer entrega del pagare sin que la obligación al momento de su generación este cancelada</p>	<p>Pérdida económica</p>	1	6	Baja	<p>Control dual en la revisión de saldo de la obligación de los beneficiarios para entrega del pagare</p>	1	4	Baja
Otorgamiento de servicios programas internacionales	<p>Otorgar de la manera más eficiente y oportuna los servicios del portafolio internacional del ICETEX para la población interesada pueda tener acceso a los programas ofrecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tráfico de influencias * Omisión de los procedimientos correspondientes con el Oficial de Cumplimiento, que ayude a asignar recursos a personas asociadas o vinculadas en actividades de LA/FT. * Adjudicar y autorizar girar valores mayores o realizar giros dobles a un beneficiario de la ORI * Alterar resoluciones para la condonación de un crédito 	<p>Otorgar crédito o becas a colombianos o extranjeros que no cumplen con los requisitos o se encuentren relacionados con LA/FT</p>	<p>Pérdida económica y reputacional</p>	1	16	Moderada	<ul style="list-style-type: none"> * Relación de candidatos colombianos y extranjeros que se verifica en las listas de control LA/FT. * Cruce en las listas de control de los candidatos colombianos preseleccionados y beneficiarios extranjeros seleccionados. * Software para evaluación por parte de la comisión nacional de becas. * Invitación del oferente a la comisión para verificar la transparencia del proceso. * Correo electrónico enviado por la Oficina Comercial y de Mercadeo informando las convocatorias recién publicadas para conocimiento de las mismas y así se realice la divulgación y recepción de documentos 	1	4	Baja

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					RIESGO INHERENTE			Controles	RIESGO RESIDUAL		
Procesos	Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo
Atención al Cliente	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente de ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados al cliente. Alineado con el objetivo estratégico corporativo : "Fortalecer la imagen corporativa de la Entidad" Alineado con los objetivos estratégicos de la Oficina Comercial y Mercadeo: "Optimizar la experiencia positiva del cliente con la Entidad", "Promover la virtualización del servicio" y "Optimizar los procesos de atención".	Usar indebidamente los privilegios otorgados en el sistema para divulgar información confidencial de los beneficiarios y créditos	Brindar mediante los diferentes canales de atención al usuario información no autorizada a los beneficiarios	Violación del acuerdo de confidencialidad de la Entidad.	1	9	Baja	Monitoreos de calidad para verificar que la información que esta siendo suministrada a los usuarios a través de los diferentes canales sea la correcta.	1	4	Baja
Atención al Cliente	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente de ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados al cliente. Alineado con el objetivo estratégico corporativo : "Fortalecer la imagen corporativa de la Entidad" Alineado con los objetivos estratégicos de la Oficina Comercial y Mercadeo: "Optimizar la experiencia positiva del cliente con la Entidad", "Promover la virtualización del servicio" y "Optimizar los procesos de atención".	* Realizar control inadecuado de los perfiles de los funcionarios del outsourcing de atención al cliente dentro de los sistemas de la Entidad que permita que exista manipulación de los estados de aprobación de créditos por parte de un funcionario que no esta autorizado para hacerlo * Alteración indebida e intencional del outsourcing de atención al cliente de la información consignada en las bases de datos del ICETEX	Modificar información de las obligaciones con el fin de beneficiar a un tercero	Disminución de los créditos disponibles, para los estudiantes que si cumplen con los requisitos.	1	13	Moderada	Revisión y monitoreo en la asignación de perfiles para acceder a los sistemas de información de la Entidad.	1	5	Moderada
Administración de personal	Ejecutar todas las actividades de planeación, organización, desarrollo, coordinación y control, requeridas para la administración de las novedades administrativas presentadas con el personal, cumpliendo con la normatividad y reglamentación interna.	Beneficiar a un tercero con la decisión efectuada	Prevaricato. Favorecimiento indebido por el trámite inadecuado de denuncias, indagaciones e investigaciones en beneficio propio o de un tercero y fallos contra derecho en beneficio particular.	Hay prevaricato por parte del funcionario encargado de adelantar el proceso disciplinario, cuando profiere un acto administrativo contrario a la ley.	2	6	Baja	Conocer la ley 734 de 2002 y su aplicación.	1	4	Baja
Evaluación independiente	Evaluar de manera independiente y objetiva el Sistema de Control Interno y la Gestión de ICETEX. Contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la Oficina de Control Interno: •"Evaluar el Sistema de Control Interno de la Entidad" •"Evaluar el Sistema de Administración de Riesgo Financiero (Riesgo Operativo, de Mercado, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, de Crédito, de Liquidez) y el Sistema de Administración del Consumidor Financiero" •"Evaluar el Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno MECI, Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Integrado de Planeación y Gestión" •"Desarrollar auditorías de gestión y seguimiento de las acciones de mejoramiento resultantes"	Alterar u omitir información evidente de corrupción por el auditor a cargo del informe de auditoría .	No reportar eventos de corrupción observados en el ejercicio de evaluación del Sistema de Control Interno.	Posibles sanciones por incumplimiento de la normatividad.	1	9	Baja	Revisión dual al informe de auditoría y a sus evidencias (papeles de trabajo) .	1	4	Baja

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					RIESGO INHERENTE		Controles	RIESGO RESIDUAL		
Procesos	Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo
Precontractual	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	* Justificar la modalidad de contratación bajo argumentos débiles trafico de influencias	No realizar la selección por la modalidad de contratación aplicable	Sanciones de entes de vigilancia y control	4	10	Alta	2	4	Moderada
							Manual de Contratación			
							Comité Adquisiciones			
							Revisión estudio previo por parte del Grupo de Contratación			
Precontractual	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	* Adelantar la construcción de un pliego de condiciones a partir de estudios previos que establecen necesidades (urgencia) inexistentes, ya cubiertas por otro contrato o superficiales que la Entidad no requiere en el momento. * Generar adendas innecesarias, fuera de los tiempos establecidos y/o inusuales a fin de facilitar la adjudicación a un tercero * Dilatar los tiempos para la presentación de los oferentes a los procesos de adjudicación * Omitir intencionalmente las exigencias que tiene la norma (ley, decretos, manuales expedidos) para llevar a cabo los procesos de contratación * Establecer criterios habilitantes y/o de evaluación que benefician a determinado proponente o interesado en el proceso	Manipular la etapa del proceso precontractual para la posterior adjudicación de un contrato en beneficio propio o de un tercero	Sanciones de entes de vigilancia y control	4	10	Alta	2	4	Moderada
							Manual de Contratación			
							Caracterización del proceso precontractual			
							Comité Evaluador			
Precontractual	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	* No consultar dentro del proceso de contratación, que los oferentes estén relacionados con actividades LA/FT	Contratar servicios, empresas vinculadas a listas LA/FT.	Sanciones de entes de vigilancia y control	4	7	Extrema	2	4	Moderada
							Consulta listas de control			
							Manual SARLAFT (Políticas, procedimientos)			
Precontractual	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	* El funcionario encargado de adelantar evaluación del proceso no realice declaración de conflicto de intereses en caso de existir.	Favorecimiento indebido a un proponente para procurarle la adjudicación del contrato	Sanciones de entes de vigilancia y control	4	7	Alta	2	4	Moderada
							Manual de Contratación			
Contractual	Verificar la correcta suscripción y ejecución de los contratos celebrados por el ICETEX.	* No reportar de forma intencional errores, inhabilidades o actos de corrupción, problemas, ni generar alertas sobre cualquier incumplimiento durante la ejecución del contrato.	Encubrir al contratista cuando no realiza ejecución del contrato en debida forma	Sanciones de entes de vigilancia y control	4	14	Extrema	2	3	Baja
							Manual de Contratación			
							Formato de Supervisión			
Contractual	Verificar la correcta suscripción y ejecución de los contratos celebrados por el ICETEX.	* Aceptar para sí mismo o para otro utilidad o beneficio por la ejecución de las funciones del cargo	Renegociar los términos del contrato sin justificación legal para beneficio propio o de un tercero	Sanciones de entes de vigilancia y control	3	14	Extrema	1	5	Moderada
							Manual de Contratación			
							Comité Adquisiciones			

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL			
Procesos	Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo
Contractual	Verificar la correcta suscripción y ejecución de los contratos celebrados por el ICETEX.	* Evadir responsabilidad por negligencia en la ejecución del cargo * Retardar o entorpecer maliciosamente las actividades de administración pública que le corresponda realizar	Facilitar o promover la pérdida intencional de documentos determinantes como recurso probatorio en caso de requerir al contratista para responder sobre hechos presentados durante la ejecución del contrato	Sanciones de entes de vigilancia y control	4	13	Extrema	Manual de Contratación	4	3	Moderada
								Expediente Único			
								Seguimiento del expediente por parte del Grupo de Contratación			
Pos contractual	Garantizar la correcta liquidación de los contratos celebrados por el ICETEX	Que el supervisor favorezca al contratista para que se le pague un bien o servicio que no ha sido recibido a satisfacción o para generar una buena de necesidad de contratación	Certificar el recibo a satisfacción del bien o servicio sin que el contratista haya cumplido las condiciones del contrato.	Sanciones de entes de vigilancia y control	3	13	Extrema	Acta de liquidación	1	5	Moderada
								Formato de revaluación de proveedores			
Ologramiento 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 éstos ha determinado atender, fortaleciendo por lo tanto los mecanismos de cobertura en educación que busca el país	* Incluir en el acta de los créditos aprobados por la junta administradora beneficiarios no autorizados * Omitir en el proceso de verificación inconsistencias en la solicitud de crédito * Alteración o falsificación de documentos	Adjudicación de recursos a personas que no cumplen con los requisitos exigidos	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	4	10	Alta	Control dual (icetex y constituyente)	2	4	Moderada
								Validación y aprobación por la junta administradora			
Administración de cartera	Disponer de información veraz y oportuna de la cartera de la Entidad y aliados estratégicos para los clientes externos e internos	* Incluir en el acta de condonación a personas no autorizadas * Condonar sin que las actas estén oficializadas	Condonar obligaciones a personas que no cumplen con los requisitos	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	4	7	Alta	Aplicación del ccheck list del cumplimiento de requisitos	2	4	Moderada
								Aprobación de las condonaciones por las juntas administradoras o por funcionario delegado por el constituyente			
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 verificar de forma intencional que se cumplan los requisitos para el encargo y que cuentan con calificación sobresaliente	Omitir el derecho preferencial a los funcionarios de escalafón por carrera administrativa.	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	3	7	Alta	Procedimiento nombramiento	1	4	Baja
								Control dual (profesional y coordinador)			

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					RIESGO INHERENTE			Controles	RIESGO RESIDUAL		
Procesos	Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo
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	* Omitir intencionalmente la revisión de Antecedentes LA/FT, Policía, Procuraduría y Contraloría	Contratar personas vinculadas a listas LA/FT o quien se encuentre inhabilitado para el ejercicio de la función pública	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	3	10	Alta	Consulta listas de control Consulta entes de control (procuraduría, contraloría y policía)	3	3	Moderada
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	* Errores en la información que soportan las hojas de vida de los aspirantes * Aplicación errónea de los criterios definidos en el Manual de Funciones, competencias y requisitos y la normatividad aplicable. * Falsedad en documentos que soportan la decisión *Tráfico de influencias durante la selección de personal	Nombrar a una persona que no cumple con los requisitos para el ejercicio del cargo	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	3	8	Alta	Lista de chequeo proceso de selección Lista de chequeo proceso del posesión Control dual (profesional y coordinador)	1	4	Baja
Administración de personal	Ejecutar todas las actividades de planeación, organización, desarrollo, coordinación y control, requeridas para la administración de las novedades administrativas presentadas con el personal, cumpliendo con la normatividad y reglamentación interna.	* Falta de control dual para la revisión de la liquidación de la nómina * Omitir por error o intencionalmente una novedad en la liquidación de la nómina	Realizar pagos no debidos a los funcionarios o realizar apropiación indebida de los recursos de nómina para beneficio propio o de un tercero.	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	3	7	Alta	Se cuenta con el personal idóneo para realizar el proceso de liquidación	1	4	Baja
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	* Omitir la solución de debilidades en términos de seguridad informática de manera intencional u operación inadecuada de equipos e infraestructura de comunicación (hardware), con el fin de que hackers o delinquentes (terceros conocidos) accedan a los recursos informáticos de la Entidad con la intención de extraer información confidencial o eliminarla * Realizar modificaciones a los sistemas a fin de generar vulnerabilidades que permitan la extracción de información.	Modificaciones no autorizadas, hurto, fuga intencional o extracciones no autorizadas de la información pública reservada o clasificada contenida en los diferentes sistemas de la Entidad o pérdida definitiva de la misma a fin de beneficiar a un tercero	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	1	8	Baja	Los administradores corrigen vulnerabilidades de acuerdo al reporte realizado por los encargados de seguridad de la información en la dirección de tecnología y riesgos Los accesos para administración y reconfiguración de infraestructura y telecomunicaciones están restringidos solo a personal autorizado por la dirección de tecnología en el centro de cómputo principal y el centro de recuperación de desastres del Icetex.	1	4	Baja
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	* Manipulación con fin de sabotaje de los sistemas con los que cuenta el ICETEX, por parte de un funcionario (software) * No contratar el personal idóneo, ni realizar las capacitaciones/inducción necesaria para que los funcionarios puedan realizar adecuadamente las actividades. * No realizar el seguimiento adecuado a los proyectos de TI llevados a cabo, a fin de extender tiempos de entrega y por ende asignar recursos que no estaban previstos.	No garantizar la disponibilidad de los servicios TICs, afectando negativamente la operación del ICETEX así como su reputación	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	1	5	Baja	La entidad cuenta con un sistema de seguridad perimetral sobre la infraestructura tecnológica de ICETEX Habilitar los canales de backup proporcionados por el proveedor de telecomunicaciones Realizar la supervisión de los contratos sobre los cuales tienes potestad de ejecución la Dirección de Tecnología	1	3	Baja
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 (LA/FT) y riesgos asociados a través de un sistema de administración que prevenga, detecte y reporte los mismos. Alineado con los objetivos del mapa estratégico de la Entidad "Gestionar y mejorar el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT".	Omitir intencionalmente el reporte de operaciones inusuales que puedan notar en el ejercicio de sus actividades.	No reportar actividades inusuales en las operaciones de las áreas	Sanciones impuestas por las autoridades competentes. Se incurre en un Riesgo Legal.	3	14	Extrema	Certificación mensual de SARLAFT de operaciones inusuales por parte de las vicepresidencias financiera, de fondos y de operaciones y tecnología.	1	5	Moderada

4.2 Plan de Gestión de Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción 2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Fortalecer el conocimiento de los servidores de ICETEX frente al Sistema de Administración del Riesgo de Corrupción	Capacitación y sensibilización de la Política y del sistema de administración del riesgo de corrupción	Oficina de Riesgos	28/09/2018
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado al 2018	Oficina de Riesgos	30/11/2018
	2.2	Implementar el software para la automatización y administración de la gestión del Riesgo de Corrupción	Herreamienta implementada y socializada	Oficina de Riesgos	14/12/2018
	2.3	Someter a participación ciudadana el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de Corrupción publicado con las observaciones de la ciudadanía.	Oficina de Riesgos	13/01/2018
Consulta y divulgación	3.1	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción a los funcionarios	Capacitación y sensibilización de la Política y del sistema de administración del riesgo de corrupción	Oficina de Riesgos	28/09/2018
	3.2	Someter a participación ciudadana el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de Corrupción publicado con las observaciones de la ciudadanía.	Oficina de Riesgos	13/01/2018
	3.3	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de la Entidad	Oficina de Riesgos-Oficina de Planeación	31/01/2018
Monitoreo o revisión	4.1	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado al 2018	Oficina de Riesgos	30/11/2018
	4.2	Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	Oficina de Riesgos	15/12/2018
Seguimiento	5.1	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 30 de abril de 2018	Oficina de Control Interno	30/04/2018
	5.2	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de agosto de 2018	Oficina de Control Interno	31/08/2018
	5.3	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de diciembre de 2018	Oficina de Control Interno	31/01/2019

5 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 la financiación de la educación superior tanto en el país como en el exterior.

ICETEX cuenta con el siguiente inventario registrado en el SUIIT a 31 de diciembre de 2017, el cual consta de trece (13) trámites y tres (3) procedimientos administrativos, conocidos como OPA's:

No	Tipo	Nombre
1	Trámite	Paso al cobro individual
2		Condonaciones por fallecimiento, invalidez o graduación
3		Crédito educativo para pregrado en el país
4		Renovación del crédito
5		Crédito educativo para posgrados en el país
6		Otorgamiento y legalización de crédito educativo a través de fondos en administración
7		Devolución y/o compensación de pagos de lo no debido
8		Cambio de plazo y prórroga
9		Condonaciones de obligaciones de beneficiarios de los Fondos en Administración
10		Normalización de cartera por mora mayor a 90 días
11		Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia
12		Crédito para estudios de posgrado en el exterior
13		Otorgamiento de becas internacionales para colombianos
14	Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Certificaciones relacionadas con los créditos
15		Devolución de garantías
16		Cambio fecha de vencimiento

De la gestión realizada en la vigencia 2017 se destaca la inscripción en el SUIT de la expedición de Certificaciones por parte de los usuarios, así como los trámites asociados con el otorgamiento, legalización y renovación de Crédito bajo las diferentes modalidades. Por otra parte, se destaca que se encuentran en proceso de inscripción dos nuevos trámites correspondientes a la renovación de créditos de fondos en administración y el otorgamiento de crédito a través del fondo de garantías.

El Plan de racionalización de trámites para la vigencia 2018 se desarrollará de conformidad con las siguientes etapas:

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.

5.1 Estrategia de Racionalización de Trámites

En el marco de los planes de acción y propuestas de mejoramiento que ICETEX ha identificado para la vigencia 2018 se plantea la siguiente estrategia de racionalización de trámites:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha Inicial presente vigencia	Fecha final	Responsable
Único	17261	Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia	Inscrito	icetex cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	17296	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos	Inscrito	icetex cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	17432	Otorgamiento y legalización de crédito educativo a través de fondos en administración	Inscrito	icetex cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	19553	Condonaciones por fallecimiento, invalidez o graduación	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	19557	Devolución de garantías	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	19561	Paso al cobro individual	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	21364	Cambio de plazo y prórroga	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	21483	Crédito educativo para pregrado en el país	Inscrito	La validación del pago del Fondo de Garantías se realiza manualmente a través de recibo genérico que debe diligenciar el usuario para acceder a créditos a través de fondo en garantías	Generar un recibo con código de Barras que garantice la validación del pago para créditos con fondo de Garantías	Mitigación de riesgos de reprocesos por el diligenciamiento manual del recibo de consignación para créditos a través de fondo de garantías	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	16/01/2017	30/08/2018	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	21483	Crédito educativo para pregrado en el país	Inscrito	icetex cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR						PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha Inicial presente vigencia	Fecha final	Responsable	
Único	21484	Crédito educativo para posgrados en el país	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo	
Único	21485	Crédito para estudios de posgrado en el exterior	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo	
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	21657	Cambio fecha de vencimiento	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo	
Único	39635	Condonaciones de obligaciones de beneficiarios de los Fondos en Administración	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo	
Único	40493	Devolución y/o compensación de pagos de lo no debido	Inscrito	El estudiante debe trasladarse a los puntos de atención para realizar el trámite de la devolución de saldos a favor	Optimizar el proceso de solicitud de devolución de saldos a favor a través del sistema de atención virtual SAV.	Mejor servicio recibido	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	02/02/2018	30/11/2018	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología/coordinación de Cartera	
Único	40493	Devolución y/o compensación de pagos de lo no debido	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo	
Único	42093	Normalización de cartera por mora mayor a 90 días	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo	
Único	49509	Renovación del crédito	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo	
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	54292	Certificaciones relacionadas con los créditos	Inscrito	ICETEX cuenta con (34) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Acceso a mayores canales de atención	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2018	30/11/2018	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo	

6 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 instituciones 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 componentes de Información, Diálogo e Incentivos

6.1 ELEMENTO INFORMACION

Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, su resultado y el cumplimiento de sus metas, tanto misionales como las asociadas con el Plan Nacional de Desarrollo, al igual que la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.

El ICETEX a través de su página nuevo portal web presenta a la ciudadanía en general, la información relacionada con su gestión frente a la responsabilidad que le fue asignada por la administración pública y los resultados obtenidos, convirtiéndose en un proceso continuo que facilita el control social; para acceder a esta información pueden consultar el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/transparencia> y el link de participación ciudadana, mecanismos de participación, rendición de cuentas: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion>.

6.2 ELEMENTO DIALOGO

Prácticas con las que ICETEX, después de entregar información de su gestión, interactúa con los ciudadanos sobre sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo. Para la presente vigencia se tiene programada entre otras, una audiencia pública de rendición de cuentas, un facebook live de la gestión de la Entidad y realización de encuentros regionales, acciones que permitirán fortalecer la interlocución y deliberación frente a los temas relacionados con la gestión y mejora institucional.

6.3 ELEMENTO INCENTIVOS

Constituyen las estrategias que ICETEX adelanta para reforzar el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos frente al proceso de rendición de cuentas. Dentro de estas acciones encontramos la capacitación que se brinda a los servidores públicos de la Entidad y a la ciudadanía, y que busca reforzar los conceptos básicos, los pasos a seguir y los mecanismos utilizados para establecer un diálogo constante y permanente.

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. De igual forma se da repuesta a cada uno de los planteamientos mediante el seguimiento a las observaciones generadas por la ciudadanía a través del link <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion>

6.4 Plan de Rendición de Cuentas

A continuación se relacionan las estrategias definidas para vigencia 2018 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	Responsable	Fecha programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)	Suministrar información de los productos y servicios de ICETEX a través de las Oficinas Móviles	450 municipios	Oficina de comunicaciones	15/05/2018	31/12/2018
	Elaborar el informe de gestión de la Entidad	1 Informe de gestión publicado en la página web	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2018	31/01/2018
	Realizar videos institucionales sobre productos	Cuatro (4) videos de la gestión institucional	Oficina Asesora de Comunicaciones	1/04/2018	31/12/2018
	Actualizar caracterización de ciudadanos para el proceso de rendición de cuentas	Documento caracterización de ciudadanos	Oficina de Comunicaciones/Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina de Planeación	1/05/2018	15/11/2018
	Elaborar piezas comunicativas como respuesta a las PQRSD recibidas en redes sociales.	Dos (2) piezas de comunicación	Oficina Asesora de Comunicaciones/Oficina Comercial y de Mercadeo	1/03/2018	30/12/2018

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Responsable	Fecha programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX	Una (1) ICETEX	Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones/Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina de Control Interno	1/03/2018	31/08/2018
	Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas donde se divulgue gestión de ICETEX en la región.	2 Informes al año	Oficina Comercial y de Mercadeo	1/02/2018	30/12/2018
	Someter a participación ciudadana los planes de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, planes de acción e indicadores de ICETEX, proyectos normativos.	Un Informe con observaciones de la ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación	16/01/2018	31/03/2018
Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas	Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de participación ciudadana	Un informe con las respuestas	Oficina Asesora de Planeación	1/02/2018	30/12/2018
	Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad	Una capacitación y un ejercicio de sensibilización	Oficina Asesora de Planeación/ Grupo de Talento Humano/Oficina de comunicaciones	01/03/2018	30/11/2018
	Publicar en la página web capacitación sobre participación ciudadana dirigido a la ciudadanía	Capacitación publicada en el espacio de participación ciudadana	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina de comunicaciones	01/03/2019	1/12/2018
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018	Un(1) Informe de evaluación	Oficina Asesora de Planeación	5/12/2018	31/01/2019

7 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El ICETEX realiza esfuerzos para dar cumplimiento a la Constitución Nacional, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, la Ley 1577 de 2015, la Carta de trato Digno y los lineamientos y políticas asociadas al tema de servicio al ciudadano, con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidar los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

Para apoyar este proceso, ICETEX cuenta con un Modelo de Servicio Multicanal que le permite a los usuarios y beneficiarios acceder a la información del Instituto. En este contexto, se ha estructurado el siguiente plan que se desarrollará en la vigencia 2018, de acuerdo con las necesidades identificadas y los recursos disponibles:

7.1 Plan servicio al ciudadano

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Generar una reunión semestral con la Alta Dirección en la que se presenten temas asociados a Atención al Ciudadano	Informe o acta de reunión	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2018
	1.1	Fortalecer la virtualización del servicio de atención al usuario	Servicio al ciudadano a través de medios virtuales: 50%	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/11/2018
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar un sistema de Kioscos en la sede principal a fin de agilizar los procesos de atención a los usuarios.	Kiosco Instalado y en funcionamiento	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/06/2018
	2.2	Realizar la apertura de una nueva oficina de Atención al Cliente	Un nuevo punto de atención	Secretaria General y Oficina Comercial y Mercadeo	30/11/2018
	2.3	Fortalecer la atención preferencial para la población en condición de discapacidad.	Piezas y videos diseñados	Oficina Comercial y Mercadeo/ Secretaria General / Oficina Asesora de Comunicaciones	30/11/2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Talento Humano	3.1	Fortalecer el proceso de capacitación tanto para el personal tercerizado de atención al usuario, como para funcionarios de la Entidad, que tengan contacto directo con temas asociados a la debida atención de los ciudadanos.	Dos (2) capacitaciones a los asesores de los canales de atención y funcionarios de la Oficina Comercial y de Mercadeo en servicio al ciudadano y/o en las normas.	Coordinación de Talento Humano/ Oficina Comercial y Mercadeo	30/11/2018
Normativo y procedimental	4.1	Actualizar la carta del trato digno y realizar su publicación por la web de la Entidad.	Carta del trato digno actualizada y publicada	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/05/2018
	4.2	Elaborar y publicar el informe de PQRSD en el link de transparencia.	Informe publicado en el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/transparencia	Oficina Comercial y Mercadeo.	31/01/2019
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Generar acciones que permitan mejorar el relacionamiento con el ciudadano, de acuerdo con los estudios realizados de percepción y grupos focales.	Documento con las acciones de mejora	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2018
	5.2	Elaborar instrumentos de rendición de cuentas (Ej: entrevistas, grupos focales, encuestas) para medir el impacto de la rendición de cuentas 2017	Informe de evaluación del impacto del plan de racionalización de tramites	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2018

8 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El ICETEX garantiza el derecho de acceso a la información de los grupos de interés y da cumplimiento a las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 103 de enero de 2015 de MINTIC, el Decreto 1081 de mayo 26 de 2015 y el

decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017, a través de la implementación de una sección en su sitio web 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.

8.1 Plan Transparencia y acceso a la información

Plan Anticorrupcion y de Atención al Ciudadano							
Compnente 5. Transparencia y Acceso de la Información							
Subcomponente	Actividades		Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
						Fecha inicio	Fecha Fin
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar infomación de trámites en el SUIT (*1)	Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUIT	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Oficina Asesora de Planeación/ Areas funcionales	1/01/2018	30/12/2018
	1.2	Publicar información contractual en SIRECI y SECOP	Información publicada	Contratos publicados/ Contratos suscritos	Secretaría General / Grupo de Contratos	1/01/2018	30/12/2018
	1.2	Actualizar la información relacionada con las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP	Actualización 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	1/07/2018	30/12/2018
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Fortalecer los protocolos de atención al usuario	100% de los protocolos actualizados.	Protocolos actualizados/ total de protocolos	Oficina Comercial y de Mercadeo	1/03/2018	31/10/2018
Elaboración de Instrumentos de Gestion de Información	3.1	Actualizar los instrumentos de gestión (índice de información clasificada y reservada; esquema de publicación; registro de activos de información, programa de gestión documental)	100% Documentos actualizados	Instrumentos actualizados/Total de Instrumentos actualizar	Oficina de Riesgos/Oficina Comercial y de Mercadeo/ Grupo de Archivo/Oficina Jurídica	1/06/2018	30/12/2018
Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Fortalecer la atención preferencial para la población en condición de discapacidad.	Piezas y videos diseñados	Oficina Comercial y Mercadeo / Equipo Gestión del Servicio	Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina Asesora de comunicaciones	1/03/2018	30/12/2018
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública.	1 Informe semestral	Informes generados	Oficina Comercial y de Mercadeo	1/02/2018	30/12/2018