Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017

www.ufpso.edu.co

Fecha de publicación: 31 de enero de 2017

INTRODUCCIÓN

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña elabora anualmente el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano siguiendo como guía “estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2” donde se consigna los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, este plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley 1712 de 2014, todas estas encaminadas a prevenir la corrupción.

El año anterior se desarrollaron los cinco componentes de acuerdo al decreto 124 del 2016, elaborando una nueva metodología en la administración de riesgo en la Universidad tanto para los riesgos por proceso como de corrupción, al igual se avanzó en la racionalización de los trámites: Inscripción aspirantes de programas de pregrado y Matricula aspirantes admitidos a programas de posgrados, se cumplió con la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, se trabajó en la adecuada implementación de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano e igual manera en el mejoramiento y adecuación de la página web de acuerdo a la Ley 1712 de 2015 y los lineamientos de Gobierno en Línea.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad se implementará durante la presente vigencia, con el fin de fortalecer los índices de confiabilidad y transparencia de la gestión, mejorar la calidad de nuestros servicios y la accesibilidad a los mismos, como consecuencia se pretende incrementar la satisfacción de los ciudadanos y las partes interesadas.

Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

Objetivo

Integrar y fortalecer estrategias y acciones que permitan a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Universidad; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción, en el marco de la política del buen gobierno.

1. Cronograma de elaboración

Concepto	Fecha	Actividad
Elaboración	24-01-17	Cada una de las dependencias responsables de los componentes describe las actividades que se desarrollaran durante el año para dar cumplimiento a los componentes y la oficina de Planeación lo consolida en un documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
Apropiación	25-01-17	Entrega del documento al Director de la Universidad para su revisión, aprobación y apropiación.
Socialización	28-01-17	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ante el comité antitrámites y de gobierno en línea para tener en cuenta observaciones y/o propuestas.
Publicación	31-01-17	Luego de ser revisado, ajustado y aprobado se publica en la página institucional cumpliendo con la fecha de 31 de enero como lo dice el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
Promoción y divulgación	30-04-17	Se utilizara estrategias de promoción y divulgación para que cada una de las dependencias de la Universidad conozcan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2. Componentes

a) Gestión de Riesgos de Corrupción

Dentro de este componente se aplican los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción al interior de la Universidad y la elaboración de

mecanismos para prevenirlos y/o evitarlos de acuerdo con la metodología aprobada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Política de Administración de Riesgos

La Universidad cuenta con una política institucional de administración de riesgos aprobada por la alta dirección.

POLITICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, adopta como política la GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, definiendo las estrategias que garanticen la eficacia de la acciones planteadas frente a los riesgos identificados dando cumplimiento a la misión y los objetivos institucionales.

Objetivos para la Administración del Riesgo

- Cumplir con el direccionamiento estratégico de la Universidad mediante la prevención y administración de aquellos eventos negativos que afectan los objetivos institucionales.
- Generar la cultura de la administración del riesgo en cada uno de los funcionarios de la Universidad.
- Facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales a través de la prevención y administración de los riesgos.
- Proteger los recursos del Estado a través del compromiso de todos los servidores públicos de la entidad en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.

Estrategias para la Administración del Riesgo.

- Designar un gestor de riesgo por proceso para que sea el responsable de la gestión del riesgo.
- Orientar a los líderes y gestores de riesgo por proceso para que se apropie e implemente en conjunto con su equipo de trabajo, la metodología que se tendrá en cuenta para el desarrollo del enfoque de la Administración del Riesgo.
- Disponer de las herramientas documentales y tecnológicas necesarias para la identificación, valoración, evaluación y seguimiento a los riesgos.
- Fomentar la cultura de la administración del riesgo a través de los diferentes medios de comunicación.
- Implementar controles y seguimientos a los riesgos identificados con el fin de mantener la gestión permanente por parte de los responsables.

Las herramientas que se tendrán en cuenta para la efectiva administración de los riegos se realizarán mediante unos formatos establecidos dentro de la Universidad los cuales ayudarán controlar, mitigar o eliminar todos los riegos existentes y los respectivos responsables de su ejecución.

- Se tendrá como primera medida el F-DP-OPL-003 Formato Matriz de Identificación de riesgos en el cual se identifica el contexto estratégico de cada uno de los procesos y/o dependencias, si corresponde a un riesgo de corrupción y/o por proceso y se establece la identificación, valoración y evaluación de los riesgos donde los responsables de su ejecución serán exclusivamente los líderes y gestores de riesgos de cada proceso.
- Para que los líderes de proceso realicen el seguimiento a los riesgos identificados se cuenta con el F-DP-OPL-004 Formato Plan de Tratamiento a Riesgos el cual debe ser diligenciado y enviado a la oficina de Planeación cuando se requiera.
- Para realizar el seguimiento a las acciones establecidas en cada proceso para controlar el riesgo, la Oficina de Control Interno cuenta con el F-CI-CIN-021 Formato Seguimiento a la Administración de Riesgos el cual diligenciará y enviará a la Oficina de Planeación cuando este lo solicite.
- La Oficina de Planeación elaborará el mapa de riesgos de corrupción y el mapa de riesgos por proceso de la Universidad teniendo como insumo los formatos de Matriz de Identificación y Formato Plan de Tratamiento a Riesgos enviado por cada proceso y/o dependencias y el formato de seguimiento de la Oficina de Control Interno.

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia
NIT. 800 163 130 - 0

Mapa de Riesgos de Corrupción

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																	
Fecha de actualización: 28/10/2016																	
ENTIDAD: UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA																	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				**VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**												**MONITOREO Y REVISIÓN**	
				ANALISIS DEL RIESGO				**VALORACIÓN DEL RIESGO**									
				RIESGO INHERENTE					**RIESGO RESIDUAL**				**ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL**				
PROCESO	**CAUSA**	**RIESGO**	**CONSECUENCIA**	**PROBABILIDAD**	**IMPACTO**	**RESULTADO**	**ZONA DE RIESGO**	**CONTROLES**	**PROBABILIDAD**	**IMPACTO**	**RESULTADO**	**ZONA DEL RIESGO**	**PERIODO DE EJECUCIÓN**	**ACCIONES**	**RESPONSABLE**	**INDICADOR**	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	*Falta de direccionamiento *Toma de decisiones sin la evaluación del impacto	Información oculta: Manipulación u omisión de información real de los resultados de los procesos	*Toma de decisiones erradas *Reprocesos *Perdida de recursos *Perdida de la certificación	3	10	30	ZONA DE RIESGO ALTA	Acompañamiento y seguimiento a la información reportada	2	10	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Noviembre de 2016	* Realización de jornadas de sensibilización y capacitación * Diseño de herramientas para reporte de información	Profesionales del SIG	*Formato de asistencia *Correos y documentos diligenciados	
DIRECCIÓN Y PLANAEACIÓN	*Fallas en el direccionamiento de las estrategias de lucha contra la corrupción	Estrategias mal formuladas que no permiten controlar y prevenir la corrupción dentro de la Universidad.	*Incumplimiento de ley. *sanciones y/o demandas *Perdida de Imagen *Baja calificación en el índice de Transparencia Nacional	2	20	40	ZONA DE RIESGO ALTA	Realizar revisiones tres veces al año a las estrategias planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	0	10	0	FALSO	Diciembre del 2016	Realizar revisiones tres veces al año a las estrategias planteadas	Profesionales universitarios de la oficina de Planeación	Revisiones realizadas	
	*Falta de compromiso de la alta dirección para desarrollar estos espacios	Incumplimiento de la socialización de rendición de cuentas a la ciudadanía en general	*Sanciones. *Demandas. *Pérdida de Imagen *Incumplimiento normativo	1	20	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Realizar la estrategia y cronograma de Rendición de Cuentas anual	0	20	0	FALSO	Julio del 2016	*Citar a reunión al grupo de apoyo de rendición de cuentas *Cumplir con el cronograma propuesto	Grupo de apoyo de Rendición de cuentas	Cumplimiento de actividades del cronograma	
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	Sistema de Información desactualizado de acuerdo a las necesidades presentes en el proceso	Admisión inadecuada de aspirantes en condición de nuevos en los diferentes programas académicos de la Institución	Insatisfacción de la población inscrita Sanciones penales y/o disciplinarias: El "Uso o tenencia de documentos falsos "está tipificado como delito penal por el artículo 289 del código penal colombiano	2	10	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Los miembros del Comité de admisiones toman lista del inicio y corte de admisión así como de los aspirantes admitidos en condiciones especiales para que al momento de publicados los listados esta información pueda ser revisada y constatada	1	10	10	ZONA DE RIESGO BAJA	30/06/2016 16/08/2016	*De acuerdo a las fechas establecidas para el Comité de admisiones enviar a los miembros del Comité de admisiones (Administrativos) los listados de aspirantes con su respectivo resultado de las pruebas ICFES *Luego de realizada la	Jefe de Admisiones, Registro y Control Comité de admisiones Jefe de División de sistemas	Número de correos electrónicos (Información de los listados de inscritos) enviados al Comité de admisiones Número de estudiantes matriculados en condición de nuevos que hacen parte de la muestra frente al número de	

														admisión y matrícula de estudiantes NUEVOS, generar el reporte de matriculados procedentes de las diferentes Instituciones educativas, tomar una muestra al azar y contactar las Instituciones para verificar la autenticidad de la información		estudiantes reportados por las Instituciones
GESTIÓN ACADÉMICA	Falta de recursos financieros para la construcción y dotación de infraestructura para la prestación del servicio.	Los programas se pueden ver afectados por la falta de presupuesto para la adecuación de la infraestructura necesaria la formación de los estudiantes de pregrado y posgrado	Se limitan los procesos de fortalecimiento y consolidación de la calidad y cobertura del servicio.	2	20	40	ZONA DE RIESGO ALTA	Planificar con prospectiva de acuerdo al crecimiento institucional el desarrollo de la infraestructura física para los programas de pregrado y posgrado	2	10	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	01/08/2016	1. Gestionar y planificar con la Oficina de Planeación el desarrollo de la infraestructura física de acuerdo a la proyección del desarrollo1. Diseñar el plan de desarrollo de infraestructura física	Subdirector Académico y Jefe de oficina de Planeación	Planos y presupuestoPlan de desarrollo de infraestructura física
SECRETARÍA GENERAL	Mala actitud del funcionario, No cumplir con la hora y fecha programada de entregas, errores humanos, descuido a la hora de entregar información, carga laboral, cultura de autocontrol, Falta de Ética, falta de conciencia social, falta de valores, falta de compromiso, codicia, desconocimiento de lo legal o ilegal, falta de transparencia.	El proceso de Secretaría General se puede ver afectado por la elaboración de Diplomas en base a un acto de aceptación de soborno o cohecho por parte de un funcionario de la universidad.	Sanciones, Perdida de la imagen institucional, Procesos legales,	1	20	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Seguimiento y control a los formatos existente con relación al registro de diplomas y registro de grados. Verificación y control del registro digital de los diplomas existentes el cual reposa en la oficina de secretaria general.	1	20	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Semestralmente	1. Seguimiento y control a los formatos existentes, en el cual se registran los diplomas que se expiden dependiendo de la fecha de grado. 2. Verificación del registro digital de los diplomas que reposan en la oficina de secretaria general.	Funcionarias de la Oficina de Secretaría General	Formato Registro de Diplomas, Registro de consecutivo de diplomas que reposa en la oficina de Secretaria General de manera digital

PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO							RESPONSABLE	INDICADOR
				RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			
				PROBABILIDAD	IMPACTO	RESULTADO	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	RESULTADO	ZONA DEL RIESGO	PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES		
SISTEMAS DE INFORMACIÓN, TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA	Trámites no ágiles en la compra de recursos tecnológicos. Carencia de mantenimientos correctivos y/o preventivos de la infraestructura tecnológica, equipos y sistemas de información.	El proceso SITT se puede ver afectado en la integridad y **veracidad** de la información debido a la posibilidad de utilización inadecuada y filtración de datos sensibles que maneja la entidad.	Afectación de la imagen y credibilidad de la Entidad. Pérdida y/o alteración de la información. Fuga de información sensible de la entidad en beneficio de terceros.	3	20	60	ZONA DE RIESGO EXTREMA	Realizar la revisión, ajuste y actualización de los permisos, protocolos de seguridad y perfiles de los usuarios que tienen accesos a los sistemas de información de la Universidad. Adelantar procesos de	1	20	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	01/01/2016 - 31/12/2016	Enviar píldoras informativas a los funcionarios del proceso, sobre información pertinente a la seguridad de la información, como las políticas de seguridad, código	Jefe de la División de Sistemas. Gestión Humana. Profesional Universitario. Jefe de la División de Sistemas.	Píldoras de divulgación de la información. F-TT-DSS-004 - Formato administración de usuarios de los

	Falta de conocimiento adecuado en el personal responsable de las actividades.							auditoría informática a los sistemas de información de la institución. Aplicar las políticas de seguridad. Realización de Hacking Ético con prácticas de Hardening					de ética y de buen gobierno. Incluir cláusula de confidencialidad en los contratos laborales. Realizar la revisión, ajuste y actualización de los permisos, protocolos de seguridad y perfiles de los usuarios que tienen accesos a los sistemas de información de la Universidad.	Profesional Universitario.	sistemas de información
	No implementación estrategia Gobierno en Línea.	El proceso SITT se puede ver afectado en la imagen y buen nombre del proceso, así como en la confiabilidad de la información debido al ingreso de código malicioso en las aplicaciones o modificación y configuración de las plataformas.	Afectación de la imagen y credibilidad de la Entidad. Pérdida y/o alteración de la información.	3	20	60	ZONA DE RIESGO EXTREMA	Proceso de desarrollo seguro conforme a las mejores prácticas. Realización de Hacking Ético con prácticas de Hardening y Pentesting.	2	20	40	ZONA DE RIESGO ALTA	01/01/2016 - 31/12/2016	Aplicar Buenas Prácticas de Desarrollo de Software en los Sistemas de Información. Contratar con una empresa externa el servicio de Ética Hacking, con prácticas de hardening y pentesting. Realizar un plan de mejoramiento basado en los hallazgos del informe de Ética Hacking, y/o de incidencias detectadas en el proceso SITT, asignando los tiempos de ejecución y los responsables para cada una de las actividades formuladas.	Jefe de la División de Sistemas. Profesional Universitario. Jefe de la División de Sistemas. Profesional Universitario.	Informe de Ética Hacking. Plan de Mejoramiento.
CONTROL INTERNO	Incumplimiento a la supervisión de los elementos definidos para el control y evaluación de los procesos institucionales.	Ausencia en el diseño de herramientas para verificar las actividades programadas por los procesos.	Carencia de políticas para el cumplimiento de actividades del proceso de control interno	2	20	40	ZONA DE RIESGO ALTA	Diseñar un aplicativo tecnológico que permita consolidar todos productos de verificación de las actividades en los procesos	2	20	40	ZONA DE RIESGO ALTA	Octubre 2016-Junio 2017	Aplicativo Tecnológico	Jefe de Control interno	Informe final
	Falta de recurso humano co formación de auditor interno	Incumplimiento en el programa de auditoria por parte de la alta dirección	Pérdida de tiempo, credibilidad del proceso	3	20	60	ZONA DE RIESGO EXTREMA	Programar el ciclo auditorías internas dentro de los tiempos de contratación establecido para los auditores	3	10	30	ZONA DE RIESGO ALTA	Enero- Diciembre	La actualización del programa de Auditoria con los respectivos ajustes.	Jefe de Control interno	Programa de auditoria actualizado
	Sanciones disciplinarias, penales o fiscales por el incumplimiento de los requisitos de Ley	Falta de conocimiento de las normas vigentes y aplicables al proceso de control interno	Sanciones, perdida de la imagen institucional	1	20	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Generar dentro del fomento de cultura de autocontrol la revisión de páginas de interés nacional para todos los procesos	0	20	0	FALSO	Agosto-Diciembre	Sensibilización a través del uso del nomograma	Grupo de trabajo	Formato de sensibilización del instructivo del nomograma

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente/ Proceso 1 Política de Administración del Riesgo	**1.1**	Socializar el acto administrativo por el cual se adoptó la política de riesgos en la Universidad	Acto administrativo socializado	Planeación	30/06/17
	1.2	Socializar por diferentes medios la política de riesgos de la Universidad	Socializaciones realizadas	Planeación	30/10/17
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	**2.1**	Solicitar nuevamente los gestores de riesgos de cada uno de los procesos de la Universidad	Gestores de riesgos por proceso	Planeación y procesos institucionales	28/02/2017
	2.2	Revisar y ajustar el contexto estratégico de cada proceso	Contexto estratégico por proceso revisado y ajustado	Líderes de Proceso Gestor de riesgo	30/03/2017
	2.3	Revisión del contexto estratégico institucional	Contexto estratégico institucional revisado	Planeación	30/03/2017
	2.4	Realizar jornada de revisión e identificación de nuevos riesgos en los procesos	Jornadas realizadas	Líderes de Proceso Gestor de riesgo	30/03/2017
	2.5	Revisión de los riesgos identificados	Aprobación de la matriz	Gestor de Riesgos Planeación	30/04/2017
	2.6	Construcción de los mapas de riesgos por proceso y corrupción	Mapas publicados	Planeación	30/04/2017
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	**3.1**	Reunión del gestor de riesgos con su equipo de trabajo para revisar continuamente los riesgos identificados en los procesos	Formatos de registros de reuniones	Gestor de riesgos	20/12/2017
	3.2	Divulgación de los mapas de riesgos	Correos electrónicos Página web Cartera	Planeación	20/12/2017
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	**4.1**	Notificar a los líderes de proceso la responsabilidad de monitorear y revisar los riesgos periódicamente	Oficios enviados a los líderes de procesos	Planeación	28/02/2017
	4.2	Campaña de sensibilización sobre la importancia de monitorear permanentemente los riesgos en los proceso	Instrumentos diseñados	Planeación Control Interno	20/12/2017
	4.3	Revisiones continuas de los controles garantizando que sean eficaces y eficientes	Revisiones realizadas con retroalimentación a los procesos	Planeación	20/12/2017
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	**5.1**	Verificar la efectividad de los controles definidos en los procesos	Informe de verificación	Control interno	20/12/2017
	5.2	Verificar que los líderes y/o gestores de riesgos de proceso adelantan acciones para identificar nuevos riesgos.	Informe de verificación	Control interno	20/12/2017

b) Racionalización de Trámites

En el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites, en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña de manera permanente se revisa el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos, con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes o usuarios de servicios a los mismos, así como procurar su mejoramiento disminuyendo los tiempos de espera o respuesta y automatizándolos. Los trámites y

otros procedimientos administrativos vigentes que se encuentran publicados en el portal "Si Virtual" son:

1. **Renovación de matrícula a estudiantes:** Consiste en renovar la calidad de estudiante activo de un programa académico
   Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T7981

2. **Registro de asignaturas**: Consiste en Realizar el proceso de adición y cancelación de asignaturas que deben ser cursadas durante un semestre académico, según el plan de estudios de la carrera a la cual este adscrito un estudiante activo en la institución de educación superior.
   Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T23828

3. **Cursos Intersemestrales:** Consiste en ingresar a los cursos que se desarrollan fuera del periodo académico normal con una programación especial, los cuales permiten al estudiante nivelarse o cubrir más rápidamente el programa académico.
   Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T24157

4. **Matricula a cursos de idiomas:** Consiste en Programas de educación permanente y cursos destinados a fomentar el estudio y aprendizaje de las lenguas extranjeras en cuanto a compresión auditiva, compresión de lectura, expresión oral y expresión escrita.
   Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T8797

5. **Fraccionamiento de matrícula:** Consiste en establecer un mecanismo de pago fraccionado de los derechos de matrícula para el periodo académico a cursar.
   Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T23822

6. **Carnetización:** Consiste en obtener el documento que acredita al estudiante como miembro de la institución ya sea activo o egresado y que lo faculta para ejercer derechos y deberes dentro del establecimiento de educación superior.
   Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T23729

7. **Matricula aspirantes admitidos a programas de posgrado:** Consiste en Adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico como especialización, maestría, doctorado y post-doctorado.
   Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T6777

8. **Reingreso a un programa académico:** Consiste en recuperar la calidad de estudiante activo cuando se ha cancelado un semestre, cumplido una sanción disciplinaria o voluntariamente no se haya renovado la matrícula.
   Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T7986

9. **Transferencia de estudiantes de pregrado:** Consiste en el Cambio de un programa académico a otro programa afín en la misma institución o a otra institución de educación superior, tanto en el ámbito nacional como internacional.
   Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T7043

10. **Certificado y constancia de estudio:** Consiste en Obtener el certificado o constancia de estudio donde se especifiquen situaciones de carácter académico como: programa al cual pertenece, fechas de ingreso, retiro, reintegros, asistencias a clase, intensidad horaria, conducta, entre otras, tanto para los estudiantes que se encuentren o que hayan estado activos en un programa de la institución. manifiesta que el solicitante se encuentra cursando como estudiante activo o cursó un programa en la institución.
    Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T23736

11. **Inscripción aspirantes a programas de posgrados:** Consiste en postularse como aspirante para ingresar a programas académicos como especializaciones, maestrías, doctorados y post-doctorados.
    Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T6980

12. **Grado de pregrado y posgrado:** Consiste en obtener el reconocimiento de carácter académico otorgado a los estudiantes que culminan un programa de pregrado o posgrado, al haber adquirido un saber determinado en una institución de educación superior.
    Dirección de consulta**:** https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T23731

13. **Aplazamiento del semestre:** Consiste en retiro voluntario que realiza el estudiante por motivo de fuerza mayor, el cual genera una reserva de cupo y permite retomar posteriormente los estudios al mismo programa académico.
    Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T23750

14. **Cancelación de la matrícula académica:** Consiste en la cancelación voluntaria y definitiva de la matrícula académica en una institución de educación superior.
    Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T23744

15. **Certificado de notas:** Consiste en obtener el reporte completo de las asignaturas cursadas del programa de estudio al cual pertenece o perteneció el estudiante, donde se relacionan las calificaciones definitivas obtenidas.
    Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T23714

16. **Certificado de paz y salvo:** Consiste en obtener la certificación donde se manifiesta que el deudor se encuentra a paz y salvo con la entidad.
    Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T23722

17. **Inscripción aspirantes a programas de pregrado:** Consiste en postularse como aspirante para ingresar a los programas de pregrado, que lo formará como profesional capaz de ejercer actividades acordes a su propósito de vida, y que en un futuro contribuya en el desarrollo regional y social.
    Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T6794

18. **Matricula aspirantes admitidos a programas de pregrado:** Consiste en adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico.
    Dirección de consulta: https://www.sivirtual.gov.co/es/web/guest/8/-/tramite/T6751

Obteniendo un porcentaje del 78% de avance y/o cumplimiento en la inscripción de trámites a diciembre del 2016

Para continuar con el mejoramiento del servicio a los ciudadanos por parte de la Universidad, se trabajara en la racionalización de trámites internos y externos. Para esta vigencia se tiene programado las siguientes actividades:

Componente: Racionalización de Trámites			
Actividad	**Producto**	**Responsable**	**Fecha**
Elaborar el inventario de trámites internos y externos de la Universidad	Inventario de trámites	Planeación	30/04/17
Revisar la información de los trámites en la página *Sí Virtual*	Informe de revisión	Planeación con cada responsable del trámite	30/06/17
Establecer estrategias para racionalizar trámites	Trámites racionalizados	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea	20/12/17

c) Rendición de Cuentas

La Universidad, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, lo establecido en el documento Conpes 3654 de 2010, lo previsto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y el Título IV, capítulo I de la ley 1757 de 2015, se compromete a rendir cuentas en forma permanente a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

Para la Universidad la rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio de control social a la administración pública; sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización. Consiste en responder ante el ciudadano, como soberano, por deberes y obligaciones de la Administración Pública asignadas por la constitución y las leyes.

La estrategia de rendición de cuentas se configura para la Universidad como el mecanismo de doble vía en el que el derecho a la información clara, contundente y precisa es vital para garantizar la transparencia en los procesos de dar cuenta ofreciendo las respuestas necesarias y la posibilidad de retroalimentar dichos procesos bajo el enfoque de mejora continua.

La Universidad considera la rendición de cuenta como un espacio continuo, dinámico y un mecanismo de articulación entre la administración pública y la comunidad, buscando valor agregado, con posibilidad de retroalimentación y respeto por las sugerencias de mejora.

Los objetivos que se pretender alcanzar en el proceso de rendición de Cuentas son:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.1**	Publicar y mantener actualizada información en la página web y redes sociales sobre resultados de la gestión adelantada al interior de la Universidad.	Publicaciones actualizadas	Dirección y Planeación Gestión de Comunicaciones	20/12/17
	1.2	Elaborar y publicar el informe de gestión 2016	Informe de Gestión 2016 publicado	Planeación	28/02/17
	1.2	Realizar informes de avances y resultados de la gestión por semestre	Informes semestrales de gestión	Dirección y Planeación Gestión de Comunicaciones	20/12/17

ISO 9001 icontec SC-CER102673 GP-CER102674
Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	**2.1**	Aplicar encuestas para determinar aspectos que la ciudadanía quiere saber de la Institución	Encuestas	Dirección y Planeación Gestión de Comunicaciones	30/06/17
	2.2	Reunión con el equipo de apoyo para analizar los temas de interés en los procesos institucionales para la rendición de cuentas	Formato de evidencias	Grupo de apoyo	30/04/17
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	**3.1**	Diseñar un plan de incentivos para estimular y reforzar el comportamiento frente a la rendición de cuentas por parte de los procesos	Plan de incentivos	Dirección y Planeación	20/12/17
	3.2	Programar y realizar jornadas de interiorización de la cultura de rendición de cuentas dirigida a los procesos institucionales	Jornadas realizadas	Dirección y Planeación Gestión de Comunicaciones	20/12/17
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	**4.1**	Evaluar las acciones programadas en el cronograma de Rendición de Cuentas	Evaluación de cada acción	Dirección y Planeación	30/06/17
	4.2	Aplicar encuestas de evaluación en los espacios de rendición de cuentas	Encuestas	Dirección y Planeación	20/12/17
	4.3	Informe con los resultados de las encuestas aplicadas en el desarrollo de la audiencia	Informe de rendición de cuentas	Dirección y Planeación	30/06/17
	4.4	Establecer el plan de mejoramiento de acuerdo a los resultados de la encuesta de evaluación de la rendición de cuentas	Plan de Mejoramiento	Dirección y Planeación	20/12/17
	4.5	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento de la rendición de cuentas	Seguimiento realizado	Planeación	20/12/17

d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	**1.1**	Definir el proceso que liderara el componente del servicio al ciudadano	Institucionalizar la dependencia con el proceso que la liderara	Dirección	28/02/17
	1.2	Establecer centro de costos para el componente del servicio al ciudadano	Centros de costos	Dirección y Presupuesto	28/02/17
	1.3	Elaborar el diagnóstico para identificar las necesidades y oportunidades de mejora en el servicio al ciudadano	Encuesta y Diagnóstico	Planeación Secretaria general Gestión de Comunicaciones	30/03/17
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	**2.1**	Definir dentro de la institución cuales son los medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadano	Documento establecido	Planeación, Gestión de Comunicaciones Secretaria General	30/03/17
	2.2	Delimitar el espacio físico para la atención al ciudadano donde se pueda garantizar su accesibilidad	Espacio delimitado	Dirección y Planeación Gestión de Comunicaciones Secretaria General	30/06/17

	2.3	Revisión y mejora de la página Web y la información mínima publicada	Informe de revisión de la página web	Dirección y Planeación Gestión de Comunicaciones Control Interno	30/03/2017
	2.4	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura	Nuevos canales de atención implementados	Dirección y Planeación Gestión de Comunicaciones Secretaria General	30/10/17
	2.5	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolos implementados	Dirección y Planeación Gestión de Comunicaciones Secretaria General	30/10/17
Subcomponente 3 Talento humano	**3.1**	Promover al interior de la Universidad espacios para sensibilizar y fortalecer la cultura de servicio al ciudadano	Programa de capacitación	Gestión del Talento Humano	20/12/17
	3.2	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Programa de capacitación	Gestión del Talento Humano	20/12/17
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4.1**	Elaborar y publicar el informe de PQRS semestral para conocimiento de la ciudadanía y partes interesadas.	Informes PQRS	Secretaria General	20/12/17
	4.2	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Campañas informativas	Gestión de Comunicaciones	20/12/17
	4.3	Socializar la política de protección de datos personales de la Universidad	Socialización realizada	Sistemas de Información Telecomunicaciones y Tecnología	20/12/17
	4.4	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Carta de trato digno publicada	Dirección y Planeación y Gestión de Comunicación Secretaria General	30/06/17
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5.1**	Elaborar una caracterización de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés	Caracterización de los ciudadanos	Sistema Integrado de Gestión Secretaria General	30/06/17
	5.2	Medir la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los medios de comunicación	Mediciones de percepción de los ciudadanos	Gestión de Comunicaciones	20/12/17
	5.3	Identificar oportunidades de mejora de acuerdo a las resultados de las mediciones de la percepción de los ciudadanos	Plan de mejoramiento	Gestión de Comunicaciones	30/12/17

e) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de información pública”.

• Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	**1.1**	Revisar la pestaña *Transparencia y acceso a la información pública* para evaluar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	Autodiagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la Ley 1712 del 2014	Matriz autodiagnóstico Ley 1712 de 2014	Planeación Control Interno	28/02/17
	1.2	Verificar la información publicada en la página web este actualizada	Lista de verificación	Informe de verificación	Planeación Control Interno	28/02/17
	1.3	Verificar la información de los trámites institucionales inscritos en el SUIT	Lista de verificación	Trámites revisados	Planeación	30/03/17
	1.4	Revisar los lineamientos y requisitos de la estrategia de Gobierno en Línea y verificar la página web	Lista de chequeo	Requisitos cumplidos / total de requisitos	Planeación	30/03/17
	1.5	Realizar tres revisiones de la página web en el año con el fin de mantenerla actualizada y en cumplimiento con la Ley	Página web actualizada	Revisiones realizadas / 3 revisiones	Planeación Gestión de Comunicaciones	20/12/17
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	**2.1**	Analizar el principio de gratuidad y determinar si se puede aplicar en la institución.	Inventario de solicitudes de información de la Universidad	Costo de la reproducción de información determinada	Comité de Apoyo Académico Secretaria General	30/11/17
	2.2	Informar a los procesos institucionales a través de los diferentes medios de comunicación las indicaciones para dar respuesta a solicitudes de acuerdo a lo definido por el programa nacional de servicio al ciudadano	Muestreo y lista de chequeo a las respuestas de las solicitudes de acceso a la información pública	Lista de chequeo de los lineamientos de las respuestas a las solicitudes de la información pública	Dirección y Planeación Secretaria General	30/11/17
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	**3.1**	Elaborar el inventario de Activos de Información	Inventario de activos de información	Inventario de activos de información	Secretaria General	30/11/17
	3.2	Calcular el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada	Secretaria General	30/11/17
	3.3	Elaboración del Programa de Gestión Documental (PGD).	Proyecto de Programa de gestión documental	Programa de gestión documental	Secretaria general	30/11/17
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	**4.1**	Determinar formatos alternativos comprensibles para los diferentes grupos étnicos, culturales y para las personas de discapacidad en el País	Divulgación de información por medio de formatos alternativos comprensibles para los diferentes grupos étnicos, culturales y para las personas en situación de discapacidad	Formatos alternativos comprensibles para los diferentes grupos étnicos y culturales del país y para las personas con discapacidad	Gestión de Comunicaciones	30/09/2017
	4.2	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad	Medios electrónicos adecuados	Medios electrónicos adecuados	Dirección y Planeación Jefe de Comunicaciones Sistema de Información Telecomunicaciones y Tecnología	30/09/2017
	4.3	Implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para la población en situación de discapacidad	Espacios físicos implementados para personas en situación de discapacidad	Espacios físicos implementados para personas en situación de discapacidad	Dirección y Planeación	30/11/2017

	4.4	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Mecanismos de divulgación de información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Mecanismos de divulgación de información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Dirección y Planeación Jefe de Comunicaciones Sistema de Información Telecomunicaciones y Tecnología	30/11/2017
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	**5.1**	Diseño del formato para registro de acceso a la información pública	Formato diseñado	Formato debidamente diligenciado	Gestión de comunicaciones	20/12/17
	5.2	Elaboración del informe de solicitudes de información, incluyendo tiempo de respuesta y solicitudes negadas	Informe de acceso de información a la página web		Gestión de comunicaciones	20/12/17
	5.3	Realizar Seguimiento a las solicitudes de acceso a la información de la Universidad	Seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública	Seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública	Gestión de comunicaciones	20/12/17
		Realizar el informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información	Gestión de comunicaciones	20/12/17