



# INFOTEP

## Archipiélago

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TECNICA PROFESIONAL – SAN ANDRÉS,  
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**

**Todos somos INFOTEP SAI**

**2016**

## Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS Y ALCANCE .....	4
2.1. Objetivo General.....	4
2.2. Objetivos Específicos.....	4
2.3. Alcance.....	4
3. FUNDAMENTO LEGAL .....	5
4. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS.....	6
4.1 Misión .....	6
4.2 Visión.....	6
4.3 Valores Institucionales .....	6
4.4 Lineamientos Estratégicos .....	7
4.5 Efectividad De Los Servicios Institucionales.....	7
4.6 Enfoque Gerencial.....	7
5. COMPONENTES DEL PLAN .....	9
5.1. Aspectos Generales.....	9
5.1.1. Primer componente.....	10
5.1.2. Segundo Componente.....	14
5.1.3 Tercer Componente .....	17
5.1.4. Cuarto Componente.....	20
6. ANEXOS .....	26
6.1. ANEXO 1 .....	26
6.2. ANEXO 2 .....	28
6.3. ANEXO 3 .....	30

## 1. INTRODUCCIÓN.

El INFOTEP como entidad del orden nacional, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, y con el liderazgo de la profesional de planeación, así como el acompañamiento del profesional de Control Interno, teniendo como fundamento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha elaborado el presente plan, en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del INFOTEP, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del INFOTEP – contiene cuatro componentes autónomos e independientes a saber:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. De acuerdo con la metodología establecida, **en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción del INFOTEP** y las medidas que se establecen para mitigarlos.

2. Estrategia Anti-trámites. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.

3. Rendición de cuentas. El tercer componente del **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza en la institución.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Finalmente, se establecen unos mínimos para ser considerados por los diferentes procesos que conforman el INFOTEP, concernientes con la gestión que el **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, les representa. De igual modo se hacen recomendaciones encaminadas a visibilizar el accionar de la entidad en torno al fomento de la participación ciudadana, y la transparencia y eficiencia en el uso de todo tipo de recursos que posee la institución.

## 2. OBJETIVOS Y ALCANCE

### 2.1. *Objetivo General*

Adoptar en el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP” el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano buscando con ello Proporcionar al INFOTEP las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados al Ministerio

### 2.2. *Objetivos Específicos*

- Establecer el **mapa de riesgos** de corrupción del INFOTEP, sus políticas y metodología, sus respectivas **medidas** de mitigación. Así como los roles y responsabilidades de quienes participan en la gestión de riesgos.
- Establecer acciones de **racionalización de trámites** para la institución.
- Establecer mecanismos de **rendición de cuentas** para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la **atención al ciudadano** para el INFOTEP.

### 2.3. *Alcance*

Las medidas, acciones y mecanismos contenidas en el **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, deberán ser aplicadas (desplegadas) por las dependencias y/o Procesos de la Sede Principal del INFOTEP, así como las sedes con las que cuente o llegue a contar.

### 3. FUNDAMENTO LEGAL

En el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

Constitución Política de Colombia.

- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- MECI 1000:2005 -DECRETO 1082 DE 2015
- NTCGP:1000

## 4. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

### 4.1 Misión

EL INFOTEP es una Institución de Educación Superior, que ofrece formación técnica profesional, programas académicos en extensión orientados bajo los principios y valores institucionales, hacia la formación integral para toda la población del departamento insular y el caribe, buscando el desarrollo social, económico, científico, cultural, tecnológico y ambiental a través de la investigación; generando proyectos en alianza con el estado, sector productivo, los gremios, y otras instituciones, con talento humano idóneo, dando como resultado profesionales integrales, pensantes, emprendedores y formadores de una mejor calidad de vida con el trilingüismo como identidad cultural y proyección social para el Archipiélago.

### 4.2 Visión

EL INFOTEP se convertirá en la única Universidad pionera en temas propios de insularidad con proyección hacia el país y el Caribe, reconocida por la calidad de sus programas con egresados competitivos para satisfacer la demanda laboral del Departamento y la Nación, con infraestructura física, tecnológica y talento humano idóneo que garantice el cumplimiento de la Misión Institucional.

### 4.3 Valores Institucionales

- **Responsabilidad:** Este valor se fundamenta en la consolidación de nuestra misión, que por su naturaleza tiene especial responsabilidad con la sociedad a la cual se debe, ofreciendo programas que satisfaga las necesidades del Departamento insular, que permita elevar la calidad de vida y el desarrollo socioeconómico de la región.
- **Respeto:** Valorar a cada miembro de la Comunidad Educativa y en general a cada persona; valorar su tiempo, su pertenencias; tratar a cada persona como se merece, de acuerdo a su dignidad de ser humano y a la posición que ocupa en la sociedad, se constituye en uno de los ejes principales para el desarrollo y la formación integral de quienes conformamos la familia INFOTEP.
- **Honestidad:** Ser transparente, ser íntegro y vivir según los principios, aunque esto suponga ir contra la corriente reafirmará nuestro compromiso con la comunidad y el cumplimiento de nuestra misión-visión.

- **Compromiso:** El INFOTEP, propicia la construcción y consolidación de valores, desarrollando en el hombre actitudes de liderazgo, capacidad gerencial y espíritu de servicio tendientes a reafirmar y fortalecer su sentido de compromiso.
- **Desarrollo Humano:** La institución adopta como uno de sus trascendentales principios el desarrollo integral y el crecimiento personal de cada uno de sus miembros holísticamente. La calidad humana y la excelencia personal de quienes integramos esta familia nos hará responsables del éxito de la organización.
- **Equidad:** El Infotep, promoverá dentro de su quehacer criterios de equidad, pluralismo y apertura democrática, para no restringir, ni coartar en forma alguna las garantías, los derechos y oportunidades de su cliente interno y externo.

#### ***4.4 Lineamientos Estratégicos***

Precisan el ser, deber ser y hacer institucional. Con el propósito de garantizar un efectivo cumplimiento de la misión y alcance de la visión, el INFOTEP ha definido los siguientes lineamientos estratégicos que orientan la gestión de los funcionarios que integran el Instituto y en especial de quienes ejercen el liderazgo y dirección de los equipos de trabajo.

#### ***4.5 Efectividad De Los Servicios Institucionales***

Para garantizar la efectividad de los servicios de académicos, docencia, investigación y extensión, se requiere:

- Cumplimiento estricto de la normativa vigente, manifiesta en, Leyes, Decretos Circulares y Directivas y demás normas de carácter externa como internas.
- Aplicación de los procedimientos y formatos que integran el sistema integrado de Gestión de calidad.
- Oportunidad en la respuesta a los requerimientos, quejas, acciones jurídicas y derechos de petición.
- Calidad y confiabilidad en el registro de datos y hechos que soportan la gestión de los procesos misionales.

#### ***4.6 Enfoque Gerencial***

En atención a la complejidad de las funciones asignadas al **INFOTEP**, la cobertura de los servicios en el ámbito local y los retos que le asisten en el fortalecimiento de la gestión académica, así como la necesidad inminente de un proceso de reestructuración de la Entidad, ampliando el número de funcionarios asignados a los procesos misionales, se considera de vital importancia la implementación de un enfoque gerencial en el direccionamiento y quehacer institucional.

El enfoque gerencial se hace explícito a partir de la aplicación de conceptos, herramientas y metodologías gerenciales que le permite a la institución consolidar una cultura organizacional orientada al cliente, a los resultados y al mejoramiento continuo.

**Orientación al cliente:** capacidad de enfocar los esfuerzos y recursos hacia el conocimiento y satisfacción de las necesidades de la comunidad académica, entendida como los estudiantes, docentes, egresados, administrativos

**Gestión por resultados:** capacidad de establecer objetivos y metas, ejecutar las actividades necesarias y hacerse responsable de los resultados obtenidos, lo cual supone la elaboración del sistema de indicadores de gestión, que precise el nivel de cumplimiento y logro institucional.

**Orientación al mejoramiento continuo:** capacidad de enfocar la actuación individual y de equipo en una práctica de mejoramiento continuo de la gestión, centrado en la transparencia, la rendición de cuentas y la pulcritud en el manejo de los recursos públicos.

**Talento humano competente y comprometido:** el principal activo de una organización es su gente. En este sentido, es prioritario para el INFOTEP desarrollar un proyecto de rediseño de la gestión del talento humano, a partir de los siguientes criterios:

- Implementación de un Modelo de Gestión del Talento Humano orientado a fortalecer los procesos relacionados con el personal; selección y vinculación, formación y capacitación, evaluación del desempeño, promoción profesional, reconocimiento y bienestar laboral.
- Referenciación de las mejores prácticas de entidades del Sector.
- Implementación de herramientas tecnológicas y de comunicaciones que posibiliten contar con información confiable en tiempo real, como soporte de la planeación y toma de decisiones.
- Desarrollo de una plataforma tecnológica que articule los sistemas de información y bases de datos, a fin de optimizar el tiempo de respuesta y la ejecución de los procesos.

•Construcción de conocimiento institucional como insumo fundamental en los procesos de planeación y prospectiva.

## 5. COMPONENTES DEL PLAN

### 5.1. Aspectos Generales

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

***“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.***

En este marco, el INFOTEP debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del INFOTEP – **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano** -, con el siguiente contenido:

- (1) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos,
- (2) Las medidas Anti-trámites,
- (3) la rendición de cuentas y (4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al

Ciudadano”, y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento.

### 5.1.1. Primer componente

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP” ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgos.

Con la metodología emitida en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se fortalece la identificación y administración de los riesgos de corrupción, estableciendo además un plan de acción para mitigar los mismos y reducir el impacto asociado a su materialización en caso de ocurrir.

Para su elaboración se utilizó y viene utilizando la metodología implementada, por el INFOTEP, conforme la Guía del DAFP, para la actualización del Mapa de Riesgos Institucional, el cual está integrado por los siguientes componentes:

- **Contexto Estratégico:** Identificación de las características internas y la situación externa o entorno del Instituto que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.
- **Identificación del Riesgo:** Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos al Instituto, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.
- **Valoración del riesgo:** Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.
- **Implementación de políticas para la administración del riesgo:** Estableciendo las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo.
- **Seguimiento de los riesgos de corrupción:** Se adopta el mecanismo de control y evaluación periódica a fin de garantizar el monitoreo permanente del estado de los riesgos, sus cambios y modificaciones en el tiempo

- **Mapa de riesgos de corrupción:** Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción del INFOTEP.

#### 5.1.1.1 Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo.

Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros:

- (i) objetivos que se espera lograr,
- (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política;
- (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido;
- (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas<sup>6</sup>.

Teniendo en cuenta lo anterior el INFOTEP, y todo su equipo directivo y cada uno de los miembros de los procesos institucionales se compromete por medio del presente documento con la administración de riesgos, lo que comprende las etapas de identificación, análisis, valoración y manejo e implementación de acciones efectivas encaminadas a prevenir la materialización de las situaciones de amenaza que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional, Planes de Acción, así como los objetivos de cada uno de los procesos que hacen parte y conforman el mapa de procesos institucional, todo lo anterior con la participación de cada uno de los funcionarios y contratistas y todo el personal vinculado por cualquier medio los cuales somos responsables del establecimiento de acciones de prevención.

Además de lo anterior en el Mapa de Riesgos se definirán; las Políticas específicas, estrategias de mitigación, periodicidad de seguimiento y evaluación.

**Objeto de la Política:** El objetivo de la política de administración de riesgos es ofrecer un marco de referencia para orientar la gestión de riesgos institucionales y su ambiente de control, dirigido a minimizar la vulnerabilidad, fortaleciendo su esquema de prevención frente a situaciones que puedan interferir en el cumplimiento de sus funciones y en el logro de sus objetivos institucionales

**Estrategias:** El INFOTEP, establece como estrategia para la administración de los riesgos las siguientes

- 1.- Implementar la metodología del DAFP, para la administración del Riesgo
- 2.- realizar seguimiento a los Riesgos estratégicos críticos, en los procesos del Sistema Integrado del INFOTEP - “SIG”
- 3.- Comunicación y divulgación de los riesgos se realizara por los jefes de cada una de los procesos y se consolidara una matriz unificada para publicación en la página web institucional.

#### **5.1.1.2 Construcción del Mapa de riesgos de Corrupción**

Conforme con la metodología definida para la identificación y valoración de riesgos de corrupción, a continuación se relaciona la matriz de riesgos de corrupción diseñada conforme la guía del DAFP, con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento. **Ver Anexo 1**

#### **5.1.1.3 Consulta y Divulgación**

El INFOTEP, está comprometido con el proceso de consulta a los ciudadanos sobre la propuesta del **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION**, para lo cual propone el instrumento a través de la página web a los usuarios para que presenten propuestas o recomendaciones de ajustes, modificaciones o adiciones.

De igual manera durante toda la etapa de construcción del instrumento se puso a disposición de los procesos y responsables a fin de que presenten actualizaciones, modificaciones o sugerencias para el mejoramiento continuo del formato y su contenido, toda vez que cada dueño de proceso es responsable

Durante la construcción del instrumento denominado Mapa de Riesgos de Corrupción, están abiertas las puertas tanto a funcionarios como a contratistas y usuarios dando cumplimiento a la obligación legal de realizar procesos participativos.

Se tiene previsto divulgar el instrumento conforme los plazos definidos en la norma a través de la página web institucional [www.infotepsai.edu.co](http://www.infotepsai.edu.co)

#### **5.1.1.4 Monitoreo y Revisión**

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es —por sus propias características— una actividad difícil de detectar.

#### **En esta fase se debe:**

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

#### **5.1.1.5 Seguimiento**

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

A continuación, se describen los subcomponentes —procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción— Mapa de Riesgos de Corrupción que cada entidad deberá desarrollar dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Es de aclarar que esta estrategia no constituye el Mapa de Riesgos de Corrupción; para la elaboración de este último, se debe remitir al documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

La Oficina de Control Interno del INFOTEP, tiene como objetivo realizar la evaluación y seguimiento de la solidez y efectividad del conjunto de controles que permiten reducir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados como parte de las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, este seguimiento se realizará cada cuatrimestre en el año 2015 y será desarrollado de la siguiente manera:

- Un primer seguimiento y publicación en página web, a corte 30 de abril,
- Un segundo seguimiento y publicación en página web a corte 31 de agosto
- Y un último seguimiento y publicación en página web a corte 31 de diciembre.

Se definen por parte del INFOTEP, y conforme las revisiones y seguimiento de vigencias anteriores en materia de Plan anticorrupción y atención al ciudadano, varios frentes que se deben cubrir para alcanzar con éxito el manejo control y administración de los riesgos de corrupción por parte de la entidad.

#### **FRENTE A ATACAR:**

- Realizar talleres de socialización y sensibilización de la herramienta denominada Riesgos de Corrupción, así como la de los riesgos institucionales.
- Realizar seguimiento a los procesos y sus participantes en materia de uso y realización de la realización de la autoevaluación de los riesgos de corrupción.
- Continuar realizando en un solo cuerpo unificado la matriz de riesgos institucionales que incluya los riesgos de corrupción.
- Solicitar apoyo y capacitaciones para conocer experiencias exitosas de otras entidades que permita comparar la implementación y adoptar mejoramiento continuo del componente riesgos de corrupción.

#### **5.1.2. Segundo Componente**

##### **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Los funcionarios del INFOTEP, en cabeza de la Rectoría, liderados por el Responsable del Proceso Planeación, se encuentran participando activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.

Estado del Arte: El INFOTEP, viene mejorando sus equipos, red de datos y cableados, así como se inició la creación de una central de sistemas de información, se viene trabajando en ajuste de la página web, para dar inicio al proceso de mejoramiento de los trámites, que en la actualidad la totalidad son manuales.

En la fecha se vienen realizando las gestiones y avanzando en actualización de los tramites a través del SUIT.

Actualmente estamos con el 65% de avance en el inventario de trámites, de ellos 12 están listos en el SUIT, por tanto la meta que podríamos cumplir para el 2016 es tener el 100% de los tramites en el inventario y de cara al ciudadano. De igual forma, en la actualidad se encuentra en proceso de implementación la ventanilla única, y consulta de formatos para inscripción a través de página web:

El Infotep, definirá un link de acceso a los tramites desde su página Web, con conexión con el SUIT. Disponible para los usuarios y clientes, toda la información de los trámites que posea INFOTEP.

### 5.1.2.1. PLAN DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

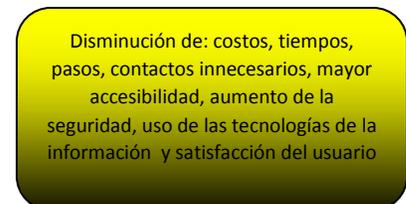
Para la presente vigencia se tiene previsto racionalizar por lo menos 02 tramites del total de 12 que se encuentran listos y de cara al ciudadano a través del SUIT.

Para lo anterior la entidad realizara las siguientes actividades.

#### PROCESO DE RACIONALIZACIÓN ESPERADOS



#### RESULTADOS



## Lineamientos generales

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre Trámite y Otro Procedimiento Administrativo de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- En la mayoría de los casos, está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización para el usuario.

Ratificamos nuestro compromiso para la presente vigencia se tiene previsto racionalizar por lo menos 02 tramites del total de 12 que se encuentran listos y de cara al ciudadano a través del SUIT.

### 5.1.3 Tercer Componente

Rendición de cuentas. **“Estrategia para la rendición de cuentas institucionales”**

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Compes 3654 de 2010, se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, **la rendición de cuentas es** “un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Rendición de Cuentas se entiende en el INFOTEP como un mecanismo de participación, en el cual la información se organiza de forma tal que sea asequible y entendible para toda la ciudadanía, generando diversos espacios y mecanismos en los que los interesados pueden interactuar con la Institución.

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP” incorporara a su gestión el proceso permanente de Rendición de Cuentas con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones ganando transparencia y por consiguiente legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas a la gestión institucional

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP, establecerá anualmente los criterios para la rendición de cuentas mediante audiencia pública, en cumplimiento de los principios

constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

### 5.1.3.1 OBJETIVOS DE LA RENDICION DE CUENTAS

Mejorar la Transparencia

Fortalecer la Generación de Información

Fortalecer los controles sobre el desempeño y gestión del INFOTEP

Fortalecer la responsabilidad de los servidores por la gestión realizada ante los ciudadanos

Rendición de cuentas permanente como un ejercicio del control social

En consecuencia la Alta Dirección del INFOTEP, en cabeza de su Rector, define conformar un **EQUIPO DE TRABAJO**, para dinamizar el ejercicio de Consolidación y ejecución del Plan de Rendición de Cuentas, el cual está integrado por:

- Rector del Infotep.
- Secretario General
- Directivas Académicas
- Directora de Extensión
- Profesional Oficina de Planeación - **quien será el Secretario Técnico.**
- Profesional de Comunicaciones, o quien haga sus veces
- Profesional de Sistemas o quien haga sus veces

Dicho equipo de trabajo cumplirá las siguientes funciones:

- ✓ **Liderar y Consolidar el Plan Anual de Rendición de Cuentas Institucional:** este plan deberá realizarse y aprobarse por Parte de la Alta dirección antes del 30 de Enero de cada Año.
- ✓ **Actualizar, ajustar o adicionar acciones en el Plan Anual de Rendición de cuentas que se requieren realizar en cada vigencia.** Documento que debe ser publicado en la página web.

### En Materia de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

- ✓ Liderar la organización y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, de conformidad con las pautas dadas en la Directiva y la normatividad vigente.

- ✓ En coordinación con la **Secretaría General** definen los grupos de interés y personalidades que deben participar del evento, para la elaboración por parte de esta última de las invitaciones y su correspondiente entrega.
- ✓ Coordinar la estrategia de medios, convocatoria al evento, socialización del informe de gestión con 30 días de anticipación a la Audiencia Pública, recepción de propuestas y sugerencias, entre otros.
- ✓ Recepcionar las preguntas registradas por la ciudadanía, organizaciones, entidades, órganos de control e integrantes del INFOTEP para su trámite y correspondiente respuesta al petionario.
- ✓ Realizar las inscripciones de las personas, organizaciones y entidades interesadas en participar en el evento.
- ✓ Elaborar el análisis, clasificación y selección de las propuestas o preguntas radicadas en la página web institucional, coordinar la correspondiente respuesta a cada petionario, con el fin de ser presentada el día de la audiencia pública y socializada en la página web.
- ✓ Realizar el acta de la audiencia pública y consolidar el archivo con todos los antecedentes de la actividad.
- ✓ Organizar la entrega del formato de evaluación de la Audiencia Pública, una vez se cierre la audiencia y consolida los resultados que servirán como insumo para la mejora continua.

#### ELEMENTOS DE LA RENDICION DE CUENTAS:





- **El elemento información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

- **Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano** lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

- **El elemento diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

- **El elemento incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Ver anexo 3 para visualizar la estrategia de rendición de cuentas.

#### 5.1.4. Cuarto Componente

### 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. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional INFOTEP, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Instituto para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, ha creado una página WEB: [www.infotepsai.edu.co](http://www.infotepsai.edu.co) en la cual actualizará los programas, trámites y servicios que presta la entidad para una mayor información al ciudadano.

Se aplicará una Encuesta mostrando resultados de Percepción del ciudadano; en la cual podrán opinar sobre la orientación, atención, trámites y servicios que presta la entidad.

#### **5.1.4.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**

La entidad se compromete en formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Para esto se desarrollaran las siguientes acciones relacionadas con:

- Asignar a una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Asignar recursos del presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.

#### **5.1.4.2 Fortalecimiento de los canales de atención**

La entidad está comprometida en fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los

principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

Dentro de las actividades a desarrollar están las siguientes:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. **Aplicar un autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.**

- Dar inicio al conocimiento de las normas requeridas para Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de INFOTEP (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).

- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.

- Asignar oficialmente responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.

- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.

### 5.1.4.3 Talento humano

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano en el INFOTEP, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad se compromete en formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.

- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.

- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

#### **5.1.4.4 Normativo y procedimental**

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

#### **Dentro de las actividades a desarrollar se definen las siguientes:**

- Revisar y actualizar el procedimiento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. Incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos
- Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.
- **Construir e implementar una política de protección de datos personales.**
- Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.

#### **5.1.4.5 Relación con el ciudadano**

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

#### **Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:**

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

#### **Tras estrategias para afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos**

Se fortalecerán las oficinas de Atención al ciudadano del INFOTEP a través de la adopción de protocolos para la orientación y canales de interacción, creando relaciones de respeto y mejorando la percepción del ciudadano frente al INFOTEP mediante las siguientes actividades:

- Jornadas de divulgación de los servicios de Atención al ciudadano en cada uno de los Salones de Clase de INFOTEP y a través de la Pagina Web.
- Participación de servidores públicos en procesos de capacitación virtual o presencial en temáticas de servicio al ciudadano.

#### **Estrategia fortalecimiento de canales de atención.**

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP” permite a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales, de la siguiente manera:

- **Medio Escrito:** las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante Y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.

- **Buzones:** Servirán de canal de interacción entre el ciudadano y el INFOTEP, por lo cual se instalarán en zonas visibles a la ciudadanía en general en especial en los pasillos de Acceso a las Instalaciones del INFOTEP, y de Salones de Clase
- **Presencial:** si desea realizar su requerimiento o solicitud de manera presencial deberá dirigirse a cualquier oficina de atención al ciudadano del INFOTEP, (ventanilla Única) para su ubicación deberá ingresar a la página [www.infotepsai.edu.co](http://www.infotepsai.edu.co) link atención al ciudadano
- **Telefónico:** El usuario se podrá contactar con la línea directa de atención al ciudadano de la ciudad de San Andrés Islas, 512.1350- 5125770 o ingresar a la página [www.infotepsai.edu.co](http://www.infotepsai.edu.co)
- **Correos electrónicos:** se podrá canalizar los requerimientos o solicitudes por este medio para lo cual se han establecido a nivel local los correos, Para lo cual deberán contener como mínimo la siguiente información: Nombres y apellidos del solicitante Y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del INFOTEP incluye acciones para consolidar la transparencia en su gestión y que aportan para el mejoramiento de los procesos de prevención, detección, investigación y sanción de hechos de corrupción, promoviendo así el control social de la administración pública para garantizar los derechos de la ciudadanía.

Este documento es aprobado por la Rectora del INFOTEP, y se comprometen todos y cada uno de los funcionarios y contratistas.

## 6. ANEXOS

### 6.1. ANEXO 1

#### GESTIÓN DEL RIESGO

<b>FORMATO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>					
<b>ENTIDAD:</b>	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL "INFOTEP"				
<b>VIGENCIA</b>	2016				
<b>FECHA DE PUBLICACION</b>	MARZO 31 DE 2016,				
<b>COMPONENTE</b>	<b>GESTION DEL RIESGO</b>				
Subcomponente / procesos	Actividades	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
<b>Subcomponente / proceso 1 Política de Administración del Riesgos</b>	Revisar la Política de Administración de Riesgos	Documento Revisado	Planeación	Febrero 01 de 2016	Febrero 28 de 2016
	Actualizar la política de riesgos que incluya los de corrupción	Política de Administración de Riesgos actualizada	Planeación	Febrero 28 de 2016	Marzo 05 de 2016
<b>Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de riesgos de Corrupción</b>	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos actualizado	Control Interno	Marzo 05 de 2016	Marzo 20 de 2016
<b>Subcomponente / proceso 1 Consulta y Divulgación</b>	Socializar al interior de la Entidad y con la ciudadanía el Mapa de Riesgos y retroalimentar a través de sus observaciones y sugerencias	Publicación Mapa de Riesgos de corrupción para Observaciones de la Comunidad	Control Interno	Marzo 20 de 2016	Marzo 30 de 2016
		Mapa de Riesgos socializado,	Control Interno	Marzo 20 de 2016	Marzo 31 de 2016

		retroalimentado y Publicado en Pagina Web.			
<b>Subcomponente / proceso 1 Monitoreo y Revisión</b>	Elaborar informe de monitoreo y revisión del mapa de riesgo	Informes o Actas de Monitoreo y Revisión por parte de los Dueños de los procesos	Líderes de Procesos	Marzo 31 de 2016	Diciembre 31 de 2016
<b>Subcomponente / proceso 1 Seguimiento</b>	Verificar y evaluar el seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción	Informes de evaluación del Mapa de Riesgos	Control Interno	Abril 30 - Agosto 30 y Diciembre 31 de 2016	

## 6.2. ANEXO 2

### ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES									
<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD</b>		<b>INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL "INFOTEP"</b>							
<b>SECTOR:</b>		<b>EDUCACION</b>							
<b>DEPARTAMENTO</b>		<b>SAN ANDRES ISLAS</b>							
<b>MUNICIPIO</b>		<b>SAN ANDRES ISLAS</b>							
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION									
N o.	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDI MIENTO	TIPO DE RACIONALI ZACION	ACCION ESPECIFIC A DE RACIONALI ZACION	SITUA CION ACTU AL	DESCRIPC ION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIM IENTOS	BENEFI CIO AL CIUDA DANO Y/O ENTID AD	DEPEND ENCIA RESPON SABLE	FECHA DE REALIZAC ION	
								FEC HA DE INIC IO	FIN
1	Capacitaci ón en Materia de Tramites	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Rectoría	Marz o 31 de 2016	Mayo 31 de 2016
2	Identificaci ón y priorizaci ón de Trámites	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Planeaci ón	Marz o 31 de 2016	Junio 30 de 2016
3	Racionaliz ar por lo menos 02 tramites	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Planeaci ón y Procesos Responsa bles	Juni o 30 de 2016	Dicie mbre 31 de 2016
4	Por definir								
5	Por definir								



### 6.3. ANEXO 3

#### RENDICIÓN DE CUENTAS

ACTIVIDAD	INFORMACIÓN*					DIÁLOGO**					INCENTIVOS**					MEJORA EN EL PROCESO DE RENDICIÓN PARA COMPLETAR EL CICLO	MEDIO DE DIVULGACIÓN	RESULTADO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						Humanos	Financieros	Logísticos	
Cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional				X												Revisar, organizar y actualizar la información publicada para cumplir con los requerimientos de ley establecidos.	Página web del INFOTEP SAI: <a href="http://www.info.tepsai.edu.co/gestion/transparencia/li-stado-de-transparencia.html">http://www.info.tepsai.edu.co/gestion/transparencia/li-stado-de-transparencia.html</a>	Información institucional Actualizada	Permanente	Oficina de Planeación	4 Profesionales	\$ 30.000	10.000	Servidor Web (Hosting), Conectividad, Programas de diseño.
Divulgación de Novedades institucionales			X													Incorporación de contenidos de multimedia para presentar la información de manera más atractiva.	Correo electrónico, redes sociales, website, prensa local, cartelera digital y cartelera física.	Información institucional actualizada	Permanente	Secretaría General	Los profesionales del área de sistemas, comunicación y diseño.	\$ 99.000	00.000	Software de diseño gráfico,

Divulgación del avance en el cumplimiento de las actividades relacionadas con el Plan Estratégico Institucional				X															Difusión de los avances de cumplimiento del plan.	Página Web	Resultados de los avances y desafíos del Plan Estratégico Institucional.	Trim estra l	Planeación	3 profesionales	N/A	
Publicación del Informe de Gestión 2016				X															Utilización de lenguaje al alcance de la ciudadanía	Audencias y página WEB	Información de cumplimiento de metas y propuestas para 2016	4° trimestre 2016	Planeación	5 Profesionales	N/A	Adecuación de auditorios, recursos tecnológicos y audiovisuales, divulgación y publicación.
Feria de servicios al ciudadano				X															Mejorar la imagen institucional, involucrar servidores de las	Radio, canal regional, página web, redes	Ciudadano con conocimiento de los	2 ferias en el año	Bienestar, Extensión y Admisión y	5 profesionales y 1 auxiliar	\$ 5.000.000	Material de divulgación con





