



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

**PROYECTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2017**

Oficina Asesora de Planeación

Versión 11
Bogotá, Enero de 2017

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

POLITICAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1	GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
1.1	Matriz de Riesgos de Corrupción.....	5
1.2	Gestión de Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción .	10
2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	10
2.1	Estrategia de Racionalización de Trámites.....	12
3	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
3.1	Plan de Rendición de Cuentas.....	16
4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	17
6	INICIATIVAS ADICIONALES	18

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, la entidad ha elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la presente vigencia, atendiendo los lineamientos impartidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación a través de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, bajo las siguientes políticas o componentes:

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

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

En tal sentido, la entidad incorpora dentro de su planeación y estrategia los componentes definidos en el artículo 73 de la citada Ley como herramienta

fundamental de lucha contra la corrupción y los integra a través del presente documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

OBJETIVO GENERAL

- Identificar, ejecutar y monitorear estrategias de lucha contra la corrupción a través de la gestión de riesgos
- Racionalizar trámites encaminándolos a facilitar el acceso a los servicios que presta la entidad con criterios de calidad y oportunidad
- Generar estrategias de Rendición de cuentas a partir de la apertura de diálogos con los ciudadanos, que permita el mejoramiento continuo de nuestros servicios
- Implementar estrategias para fortalecer el Sistema de Servicio al ciudadano ampliando la cobertura de los puntos de atención y mejorando la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención
- Generar mecanismos que garanticen el acceso a la información pública en procura de contar con una entidad efectiva y transparente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1.1 Matriz de Riesgos de Corrupción

Conforme con los monitoreos realizados en la vigencia del 2016, y la metodología establecida para la identificación y valoración de los riesgos, a continuación se relaciona la matriz de riesgos de corrupción, con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento.

Procesos	Objetivos	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			PROBABILIDAD	IMPACTO	Zona del riesgo inherente	Controles	PROBABILIDAD	IMPACTO	Zona del Riesgo
		Causa	Riesgo	Consecuencia							
gestión de inversiones	Garantizar el adecuado manejo del portafolio de las inversiones del ICETEX	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar operaciones por fuera de mercado * Realizar movimientos no autorizados de títulos (préstamos, ventas) * Alterar el acta de sesión del Comité Financiero para aprobación * No registrar una operación en el aplicativo * Cerrar la negociación de un título valor con la contraparte y registrarla intencionalmente de forma errónea en el aplicativo * Habilitar intencionalmente que Entidades de dudosa solidez financiera puedan entrar a participar dentro del portafolio de inversiones, por solicitud de un tercero. * Omitir intencionalmente las recomendaciones de gestión de riesgos sin justificación válida 	Realizar inversiones no autorizadas o en Entidades de dudosa solidez financiera o cambio de beneficiarios indebidos	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	2	12	Alta	Validación de todas las operaciones realizadas mediante la grabación de llamadas. Control dual se ejerce en los custodios para el cumplimiento de operaciones diferentes a renovaciones. Conciliación mensual de títulos valores. Confirmación de movimientos y de saldos por parte de los revisores fiscales de ICETEX directamente con los custodios Se cuenta con acta de sesión del Comité Financiero, así como pólizas y manuales para identificación de niveles adecuados de exposición a riesgos	1	4	Baja
gestión de pagos y liquidez	Registrar las operaciones financieras de la Entidad y realizar los giros solicitados por las áreas Ordenadores del Gasto, con el fin de cumplir con las obligaciones del ICETEX ante sus proveedores, contratistas, IES, y Fondos en Administración	<ul style="list-style-type: none"> * Manipular o alterar el archivo de recaudos y respuestas recibidas de las entidades financieras 	Realizar inclusión de gastos o recaudos no autorizados y/o movimiento de recursos indebidos al manipular datos o soportes de la transacción.	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	3	8	Alta	Más del 80% del recaudo se recibe vía SFTP, los archivos llegan cifrados y tecnología deja una copia de respaldo	1	4	Baja
gestión de pagos y liquidez	Registrar las operaciones financieras de la entidad y realizar los giros solicitados por las áreas Ordenadores del Gasto, con el fin de cumplir con las obligaciones del ICETEX ante sus proveedores, contratistas, IES, y Fondos en Administración	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar y no notificar posibles vulnerabilidades que encuentre en el ejercicio de la actividad * Hacer uso indebido de tokens o claves cuando estos son intransferibles * Alteración o manipulación de datos en los archivos de pagos (tarjetas recargables, pago previo) * Alterar los soportes físicos para giro (montos, firmas o beneficiario) * Falsificación de documentos para giro y/o firmas * Realizar orden de pago por valor diferente con soportes falsos o cambiar el beneficiario del pago * Manipular los archivos de recaudo recibidos por las Entidades 	Efectuar un giro con información fraudulenta, desviando los recursos a personas no autorizadas	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	4	7	Alta	VLAN (red virtual independiente) Validación de direcciones IP de los equipos por los cuales se realizan los giros, las cuales están registradas ante los bancos, así mismo se tiene restricción de horarios para los fines de semana y después de las 8 p.m. entre semana Token entregados mediante acta al funcionario responsable con las medidas de seguridad a cumplir Seguridad física en el área de tesorería con cámaras de vigilancia, ingreso con biométrica, activación de alarma para apertura y cierre del área de tesorería Cada usuario conserva sus token en tula de seguridad y las llaves las tiene la persona a la que se le asigna, al final del día las tulas son guardadas en caja fuerte Encriptación de archivos para pagos de nómina, giros por tarjeta recargable, giros en pago previo y todos los giros realizados por caja social y Bancolombia, se generan encriptados desde el aplicativo. Control dual en la aprobación del giro y revisión de soportes por una persona diferente a la que prepara y aprueba el giro en portales bancarios el preparador realiza una verificación de los soportes de giro frente a la información registrada para pago, adicional una persona diferente al preparador realiza el puntaje y verificación sobre la misma información. Se realiza la confirmación vía telefónica o personal de la transacción con la entidad financiera El sello seco y protegido se guardan en una caja de seguridad, para tener acceso a estos se tiene control dual para la clave y las llaves Revisar los movimientos bancarios vs los registrados en el aplicativo reportando las novedades e inconsistencias Por póliza la entidad gira directamente a las universidades con convenio. Se realiza la matrícula de cuentas autorizadas en el portal bancario para las IES, previa circularización realizada con la universidad	2	3	Baja

Procesos	Objetivos	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			PROBABILIDAD	IMPACTO	Zona del riesgo inherente	Controles	PROBABILIDAD	IMPACTO	Zona del Riesgo
		Causa	Riesgo	Consecuencia							
Administración del TAE	Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los beneficiarios de los "Títulos de Honor Educativo"	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar suplantación en el sistema, ingresando con el usuario y contraseña que no le corresponde a fin de alterar información que permita la redención de títulos falsificados. * Falsificar el estado del título * Falsificar un poder para realizar giro a un destinatario diferente al beneficiario * Realizar modificaciones de parte del funcionario de los datos escritos en el título para posibilitar su redención 	Realizar redención de títulos o cupones TAE alterados, entregando recursos a terceros no autorizados.	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	3	8	Alta	<p>Al realizar la redención del título, el beneficiario debe diligenciar el formato F32 "redención título" en el cual se consigna la información personal, una vez diligenciada se realiza la comparación de la información con el sistema o la redención anterior, en caso de presentarse diferencias se debe realizar la confirmación telefónica de los datos del título o cupón ha sido emitido, debe venir firmado por el endosante y el endosatario e incluir carta firmada y autenticada ante notario con huella dactilar del endosante y endosatario</p> <p>Los poderes para giro deben venir autenticados en notaría por parte del otorgante del poder y el apoderado.</p>	1	3	Baja
Gestión de pagos y liquidación en Administración	Registrar las operaciones financieras de la Entidad y realizar los giros solicitados por las Áreas Ordenadores del Gasto, con el fin de cumplir con las obligaciones del ICETEX ante sus proveedores, contratistas, IES, y Fondos en Administración	<ul style="list-style-type: none"> * Ajustar los requerimientos técnicos y/o los requerimientos habituales, a fin de permitir la participación en la subasta y posible adjudicación de los recursos de las Cuentas Abandonadas. * Dilatar los tiempos para la presentación de los oferentes a lo proceso de adjudicación. * Omitir intencionalmente las exigencias que tiene la norma (ley, decretos, manuales expedidos) para llevar a cabo el proceso 	Adjudicar recursos a una Entidad Financiera que no cumple con los requisitos de participación a la subasta de Cuentas Abandonadas o que no haya ofrecido la mejor tasa	Pérdidas económicas sanciones de entes de vigilancia y control	2	9	Moderada	<p>Se publica anualmente un cronograma que es aprobado por la Junta Directiva del ICETEX</p> <p>La subasta se realiza mediante un aplicativo provisto por un tercero que garantiza mecanismos de seguridad jurídica y técnica para el intercambio de mensajes de datos, asegurando la autenticidad, integridad, disponibilidad y no repudio de los mismos.</p> <p>Control dual en la revisión y aprobación del pliego de condiciones para la participación de la subasta</p>	1	3	Baja
Gestión de legalización y renovación para aprobación de desembolso	Efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.	<ul style="list-style-type: none"> * Manipulación del valor a girar * Cambios intencionados de las parametrizaciones de los sistemas 	Realizar giros por mayor valor beneficiando a un tercero	Pérdidas económicas y de imagen sanciones de entes de vigilancia y control	4	14	Extrema	<p>El grupo de preparación de desembolsos diligencia el formato F135 planilla de giro, en el cual se registran los valores y datos de acuerdo con la información suministrada por el contribuyente y de acuerdo a lo solicitado por el funcionario de la vicepresidencia de fondos en administración</p> <p>Cada uno de los giradores al momento de generar las liquidaciones para giro realiza una verificación de los valores de matrícula, tratando de identificar valores inusuales como por ejemplo costos elevados de matrícula o costos muy bajos. Cuando estos se identifican se sacan de la liquidación y se remite correo a grandes clientes para que validen con las IES.</p> <p>Se genera el pendiente de giro realiza una verificación de los valores de rubros a girar, con el fin de identificar valores superiores inferiores a los rubros establecidos por el convenio o reglamento de los fondos abiertos, así como la validación de los fopes por combinación de giro en varios rubros.</p> <p>Planilla de solicitud de creación o modificación de reglas de giro en el aplicativo, realizada por el área fiscal y ejecutada por el grupo de desembolsos #26</p> <p>Parametrización de dos funcionarios en el grupo de desembolsos, quienes son los únicos autorizados con el perfil para realizar los cambios o creación de reglas de giro.</p>	2	3	Baja
Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso	Efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.	<ul style="list-style-type: none"> * Manipular el aplicativo con el fin de alterar los estados de legalización o renovación 	Realizar giro a un beneficiario que no cumple los requisitos para el desembolso	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	4	13	Extrema	<p>Asignación de perfil de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades controladas.</p> <p>Formato de solicitud de rechazo de giro, con control dual por parte del girador (quien prepara y coordina los desembolsos) y el coordinador de desembolsos (quien autoriza F253)</p> <p>Centralizar la autorización y/o solicitud de rechazo de las resoluciones en desembolsos en el aplicativo.</p> <p>El rol de depuración lo tienen personas diferentes al rol del girador</p> <p>Se estados necesarios para el proceso de desembolso indicando mínimo: Fecha de solicitud, descripción del estado a cambiar, periodo, funcionario que lo solicita, requerimiento que solicita el cambio.</p>	2	3	Baja
Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso	Efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.	<ul style="list-style-type: none"> * Poner estado de abono sin confirmar en el sistema de manera intencional para que la resolución vuelva a girarse 	Realizar un doble desembolso que beneficie un tercero	Pérdidas económicas y de imagen sanciones de entes de vigilancia y control	4	9	Alta	<p>El sistema impide que se realice un giro por el mismo rubro, en un mismo periodo a un mismo beneficiario</p> <p>La solicitud de giro complementario debe venir solicitada por el área y el coordinador de desembolsos es quien la autoriza en el sistema</p> <p>Validar en el sistema que el beneficiario no tenga giro para el rubro solicitado</p>	2	3	Baja
Otorgamiento de crédito	Adjudicar créditos educativos en las diferentes líneas y modalidades, de acuerdo al presupuesto aprobado por Junta Directiva del ICETEX, dando cumplimiento a las políticas internas de la entidad con criterios de cobertura, calidad, equidad y pertinencia.	<ul style="list-style-type: none"> * Manipular los estados de aprobación de créditos por parte de un funcionario con las facultades para hacerlo * Realizar control inadecuado de los perfiles de los funcionarios dentro de los sistemas de la Entidad que permita que exista manipulación de los estados de aprobación de créditos. * Incluir voluntariamente beneficiarios que no se encuentran autorizados por el Comité de Aprobación de Crédito dentro del acta. * Omitir la desactivación de usuarios dentro de los sistemas, de funcionarios que ya no trabajan en la Entidad o crear usuarios no autorizados dentro de los mismos. 	Adjudicación de recursos a personas que no cumplen los requisitos definidos en el Reglamento de Crédito	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	4	12	Extrema	<p>Revisión general de acta por parte del profesional y el coordinador del grupo de crédito, así mismo se ejecutan controles estadísticos de que registren todos los créditos realmente aprobados en Comité.</p> <p>Verificaciones en los perfiles de los funcionarios del Grupo de Crédito. El Coordinador de Crédito es el único que tiene perfil para ingresar estado aprobado.</p> <p>Se solicita cambios de información de las solicitudes de crédito a través de Mantis y se ejecuta en producción una vez diligencia el Formato F80.</p> <p>Verificar que el No. Y valor de créditos aprobados en comité de crédito por acta coincidan con la base de datos a publicar en página Web.</p>	2	3	Baja
Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso	Efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.	<ul style="list-style-type: none"> * Un funcionario de la IES o un funcionario de los puntos de atención al cliente registre de forma indebida el estado de legalizado IES de un crédito aprobado. * Un trabajador del controlista encargado de la revisión de garantías registre de forma indebida e intencional el concepto jurídico viable de un crédito legalizado. 	Legalizar un crédito que no cumple con los requisitos	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	4	12	Extrema	<p>Convenio Interinstitucional entre el ICETEX y las IES en el cual se establece el compromiso de definir una persona que este a cargo de la IES quien tendrá acceso al sistema de ICETEX con su respectivo perfil</p> <p>Dentro de las obligaciones del controlista encargado de la revisión y custodia de garantías se especifica el procedimiento adecuado para dar concepto jurídico viable al crédito, así como se establecen pólizas de cumplimiento del contrato.</p> <p>Seguimiento a los indicadores de No. De créditos legalizados y con viabilidad jurídica</p> <p>Revisión de una muestra aleatoria de carpetas de beneficiarios en custodia del outsourcing</p>	2	3	Baja

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				PROBABILIDAD	IMPACTO	Zona del riesgo inherente	Confoles	PROBABILIDAD	IMPACTO	Zona del Riesgo	
Procesos	Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Nivel	Respuestas					
Administración de la cartera	Disponer de información veraz y oportuna de la cartera de la Entidad y aliados estratégicos para los clientes externos e internos	* Alterar los saldos de recuado remitidos por el banco buscando la cancelación de saldos de una deuda * Modificar y voluntariamente las bases de datos alterando datos para el reporte * Accesos no autorizados a los sistemas de información	Alterar los saldos de la obligación de un beneficiario o de los poses remitidos a los entes de control con el fin de beneficiar a un tercero.	Pérdida económica	1	13	Moderada	Verificar archivo de variación de capital de todas las obligaciones y revisar contra el sistema aquellas que presentan inconsistencias mensualmente	1	5	Moderada
Novedades de cartera	Realizar de manera correcta y oportuna las juntas que modifiquen las condiciones originales de los créditos o su liquidación.	* Alterar los saldos de las obligaciones registradas en los aplicativos cuando su modificación no esta autorizada o no corresponda. * Alterar actas de comité de crédito	Aplicar novedades que no corresponden con el fin de que las obligaciones no reflejen el saldo real y/o realizar condonaciones a personas que no cumplen con los requisitos a fin de beneficiar a un tercero	Pérdida económica y sanción de entes de vigilancia y control	2	13	Alta	Verificar archivo de variación de capital de todas las obligaciones y revisar contra el sistema aquellas que presentan inconsistencias mensualmente Revisar archivo de aplicación de novedades Revisión esporádica de los LOG en el sistema de los sueldos Control dual por parte de los funcionarios que revisan y el que presenta el Acta de Comité (condonaciones)	1	5	Moderada
Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito	Concluir el ciclo de la cartera de crédito ante la cancelación de la obligación que el beneficiario ha adquirido con la Entidad de forma satisfactoria, a través de la certificación del cumplimiento de sus deberes como deudor y en la devolución de los saldos que se registran a su favor.	* Autorizar la entrega de un pagare que no tenga saldo en cero	Hacer entrega del pagare sin que la obligación al momento de su generación este cancelada	Pérdida económica	1	13	Moderada	Control dual, remitiendo para revisión y certificación por correo de que las obligaciones tienen saldos reales para entrega del pagare	1	5	Moderada
Organización de servicios internacionales	Oforgar de la manera más eficiente y oportuna los servicios del portafolio internacional del CEEX para la población interesada pueda tener acceso a los programas ofrecidos.	* Ficticio de influencias * Omite los procedimientos correspondientes con el Oficial de Cumplimiento, que ayude a asignar recursos a personas asociadas o vinculadas en actividades de LA/PI. * Adjudicar y autorizar girar valores mayores o realizar giros dables a un beneficiario de la ORI * Alterar resoluciones para la condonación de un crédito	Oforgar crédito o beca a colombianos o extranjeros que no cumplen con los requisitos o se encuentran relacionados con LA/PI	Pérdida económica y reputacional	1	15	Moderada	* Archivo de cruce de la base de datos de becarios y beneficiarios del exterior que suministra la ORI mensualmente, con la cual se realiza la consulta por parte del Oficial de Cumplimiento conforme a las listas de control, para advertir la vinculación de personas con restricciones. * Cruce en las listas de control de los candidatos colombianos preseleccionados y beneficiarios extranjeros seleccionados. * Software para evaluación por parte de la comisión nacional de becas. * Invitación del oferente a la comisión para verificar la transparencia del proceso. * Correo electrónico enviado por la Oficina Comercial y de Mercados informando las convocatorias recién publicadas para conocimiento de las mismas y así se realice la divulgación y recepción de documentos	1	3	Baja
Atención al Cliente	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente de ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados al cliente. Alineado con el objetivo estratégico corporativo: "Fortalecer la imagen corporativa de la Entidad" Alineado con los objetivos estratégicos de la Oficina Comercial y Mercadeo: "Optimizar la experiencia positiva del cliente con la Entidad", "Promover la virtualización del servicio" y "Optimizar los procesos de atención".	Usar indebidamente los privilegios otorgados en el sistema para divulgar información confidencial de los beneficiarios y créditos	Brindar mediante los diferentes canales de atención al usuario información no autorizada a los beneficiarios	Violación del acuerdo de confidencialidad de la Entidad.	1	15	Moderada	Monitoreo de calidad para verificar que la información que esta siendo suministrada a los usuarios a través de los diferentes canales sea la correcta.	1	5	Moderada
Atención al Cliente	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente de ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados al cliente. Alineado con el objetivo estratégico corporativo: "Fortalecer la imagen corporativa de la Entidad" Alineado con los objetivos estratégicos de la Oficina Comercial y Mercadeo: "Optimizar la experiencia positiva del cliente con la Entidad", "Promover la virtualización del servicio" y "Optimizar los procesos de atención".	* Realizar control inadecuado de los perfiles de los funcionarios del outsourcing de atención al cliente dentro de los sistemas de la Entidad que permita que exista manipulación de los estados de aprobación de créditos por parte de un funcionario que no esta autorizado para hacerlo * Alteración indebida e intencional del outsourcing de atención al cliente de la información consignada en las bases de datos del ICETEX	Modificar información de las obligaciones con el fin de beneficiar a un tercero	Disminución de los créditos disponibles para los estudiantes que si cumplen con los requisitos.	1	11	Baja	Revisión y monitoreo en la asignación de perfiles para acceder a los sistemas de información de la Entidad.	1	4	Baja
Procesos disciplinarios	Velar por el cumplimiento de la potestad disciplinaria con relación a los deberes y funciones de los servidores públicos de ICETEX a través de la aplicación de la ley.	Beneficiar a un tercero con la decisión efectuada	Tomar decisiones erróneas de manera intencional en los pronunciamientos sancionatorios de los procesos disciplinarios	Hay prevenciones por parte del funcionario encargado de adelantar el proceso disciplinario, cuando profiere un acto administrativo contrario a la ley.	1	6	Baja	Conocer la ley 734 de 2002 y su aplicación.	1	4	Baja

Procesos	Objetivos	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			PROBABILIDAD	IMPACTO	Zona del riesgo inherente	Controles	FROB ABILIDAD	IMPACTO	Tono del Riesgo	
		Causa	Riesgo	Consecuencia	Nivel	Respuestas						
Evaluación independiente	Evaluar de manera independiente y objetiva el Sistema de Control Interno y la Gestión de ICETEX. Contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la Oficina de Control Interno: • Evaluar el Sistema de Control Interno de la Entidad • Evaluar el Sistema de Administración de Riesgo Financiero (Riesgo Operativo, de Mercado, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, de Crédito, de Liquidez) y el Sistema de Administración del Consumidor Financiero • Evaluar el Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno, MECI, Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Integrado de Planeación y Gestión) • Desarrollar auditorías de gestión y seguimiento de las acciones de mejoramiento resultantes		Alterar u omitir información evidente de corrupción en los diferentes informes presentados por la Oficina de Control Interno.	No reportar eventos de corrupción observados en el ejercicio de evaluación del Sistema de Control Interno.	Posibles sanciones por incumplimiento de la normalidad.	1	16	Moderada	Seguimiento al Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción.	1	5	Moderada
Precontractual	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	* Justificar la modalidad de contratación bajo argumentos débiles tráfico de influencias	No realizar la selección objetiva del tipo de modalidad de contratación aplicable	Sanciones de entes de vigilancia y control	3	12	Extrema	Manual de Contratación Comité Adquisiciones Revisión estudio previo por parte del Grupo de Contratación	1	3	Baja	
Precontractual	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	* Realizar la contratación de un prego de contrataciones a partir de estudios previos que establecen necesidades urgentes insistentes, ya cubiertas por otro contrato o superficiales que la Entidad no requiere en el momento. * Generar ordenas innecesarias, fuera de los tiempos establecidos y/o inusuales a fin de facilitar la adjudicación a un tercero.	No participar en etapas del proceso precontractual para la posterior adjudicación de un contrato en beneficio propio o de un tercero.	Sanciones de entes de vigilancia y control	3	9	Alta	Manual de Contratación Caracterización del proceso precontractual Comité Evaluador	1	4	Baja	
Precontractual	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	* No identificar dentro del proceso de contratación, que los oferentes estén relacionados con actividades LA/FT	Contratar servicios, empresas vinculadas a listas LA/FT	Sanciones de entes de vigilancia y control	3	12	Extrema	Consulta listas de control Manual SARLAFT (Políticas, procedimientos)	1	3	Baja	
Precontractual	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	* El funcionario encargado de adelantar evaluación del proceso no realice declaración de conflicto de intereses en caso de existir.	Favorecimiento indebido a un proponente para procurar la adjudicación del contrato	Sanciones de entes de vigilancia y control	3	10	Alta	Manual de Contratación	2	4	Moderada	
Contractual	Verificar la correcta suscripción y ejecución de los contratos celebrados por el ICETEX.	* No reportar de forma intencional errores, inhabilidades o actos de corrupción, problemas, ni generar alertas sobre cualquier incumplimiento durante la ejecución del contrato.	Encubrir al contratista cuando no realiza ejecución del contrato en debida forma		4	14	Extrema	Manual de Contratación Comité de Adquisiciones (Incumplimientos) Formato de Supervisión	2	3	Baja	
Contractual	Verificar la correcta suscripción y ejecución de los contratos celebrados por el ICETEX.	* Aceptar para sí mismo o para otro utilidad o beneficio por la ejecución de las funciones del cargo	Renegociar los términos del contrato sin justificación válida para beneficio propio o de un tercero		3	12	Extrema	Manual de Contratación Comité Adquisiciones	1	3	Baja	
Contractual	Verificar la correcta suscripción y ejecución de los contratos celebrados por el ICETEX.	* Evadir responsabilidad por negligencia en la ejecución del cargo * Retardar o entorpecer maliciosamente las actividades de administración pública que le corresponda realizar	Facilitar o promover la pérdida intencional de documentos determinantes como recurso probatorio en caso de requerir al contratista para responder sobre hechos presentados durante la ejecución del contrato		3	13	Extrema	Manual de Contratación Expediente Único Seguimiento del expediente por parte del Grupo de Contratación	3	3	Moderada	

Procesos	Objetivos	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			PROBABILIDAD	IMPACTO	Zona del riesgo inherente	Controles	FROB ABILIDAD	IMPACTO	Zona del Riesgo
		Causa	Riesgo	Consecuencia							
Postcontractual	Garantizar la correcta liquidación de los contratos celebrados por el ICETEX	Que el supervisor favorezca al contratista para que se le pague un bien o servicio que no ha sido recibido o satisfacción o para generar una nueva de necesidad de contratación	Certificar el recibo o satisfacción del bien o servicio sin que el contratista cumpla las condiciones del contrato o para generar la necesidad de una nueva contratación.	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	3	13	Extrema	Acta de liquidación	3	3	Moderada
								Formato de reevaluación de proveedores			
Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros	Adjudicar créditos educativos y subsidios a través de la administración de recursos de terceros con el fin de ejecutar los diferentes programas y proyectos educativos para la población objetivo que éstos ha determinado atender, fortaleciendo por lo tanto los mecanismos de cobertura en educación que busca el país	* Incluir en el acta de los créditos aprobados por la Junta administradora beneficiarios no autorizados * Omitir en el proceso de verificación inconsistencias en la solicitud de crédito * Alteración o falsificación de documentos	Adjudicación de recursos o personas que no cumplen con los requisitos exigidos	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	4	9	Alta	Control dual (icetex y constituyente)	2	4	Moderada
								adjudicación aprobada por la junta administradora			
Novedades de cartera	Realizar de manera correcta y oportuna los ajustes que modifiquen las condiciones de los créditos o su liquidación, con lo cual se refleje el estatus real de la cartera de crédito con su respectivo registro contable	* Incluir en el acta de condonación a personas no autorizadas * Condonar sin que las actas estén oficializadas	Condonar obligaciones a personas que no cumplen con los requisitos	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	3	12	Extrema	Aplicación del ckeck list del cumplimiento de requisitos	2	3	Baja
								Aprobación de las condonaciones por las juntas administradoras o por funcionario delegado por el constituyente			
Ingreso	Adelantar las gestiones necesarias para contar con el talento humano idóneo y competente que permita el cumplimiento de las metas, proyectos y objetivos institucionales	* No verificar de forma intencional que se cumplan los requisitos para el encargo y que cuentan con calificación sobresaliente	Omitir el derecho preferencial a las personas que no cumplen con los requisitos para el encargo administrativo.	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	4	7	Alta	Procedimiento nombramiento	2	4	Moderada
								Control dual (profesional y coordinador)			
Ingreso	Adelantar las gestiones necesarias para contar con el talento humano idóneo y competente que permita el cumplimiento de las metas, proyectos y objetivos institucionales	* Omitir intencionalmente la revisión de Antecedentes LAJFT, Policía, Procuraduría y Contraloría	Contratar personas vinculadas a listas LAJFT o quien se encuentre inhabilitado para el ejercicio de la función pública	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	4	10	Alta	Consulta listas de control	4	3	Moderada
								Consulta entes de control (procuraduría, contraloría y policía)			
Ingreso	Adelantar las gestiones necesarias para contar con el talento humano idóneo y competente que permita el cumplimiento de las metas, proyectos y objetivos institucionales	* Errores en la información que soportan las hojas de vida de los aspirantes * Aplicación errónea de los criterios definidos en el Manual de Funciones, competencias y requisitos y la normatividad aplicable. * Falsedad en documentos que soportan la decisión * Tráfico de influencias durante la selección de personal	Nombrar a una persona que no cumple con los requisitos para el ejercicio del cargo	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	4	6	Alta	Lista de chequeo proceso de selección	2	4	Moderada
								Lista de chequeo proceso del posesión			
								Control dual (profesional y coordinador)			
Administración de personal	Ejecutar todas las actividades de planeación, organización, desarrollo, coordinación y control, requeridas para la administración de las novedades administrativas presentadas con el personal, cumpliendo con la normatividad y reglamentación interna.	* Falta de control dual para la revisión de la liquidación de la nómina * Omitir por error intencionalmente una novedad en la liquidación de la nómina	Realizar pagos no debidos a los funcionarios	Pérdidas económicas Sanciones de entes de vigilancia y control	3	6	Alta	Se cuenta con el personal idóneo para realizar el proceso de liquidación	1	4	Baja
Gestión del servicio	Desarrollar soluciones de tecnologías de información (TICs) y brindar todo el soporte en términos de software y hardware, para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios institucionales que son soportados en las TICs	* Omitir la solución de debilidades en términos de seguridad informática de manera intencional, con el fin de que hackers o delincuentes (terceros conocidos) accedan a los recursos informáticos de la Entidad con la intención de extraer información confidencial o eliminarla * Realizar modificaciones a los sistemas a fin de generar vulnerabilidades que permitan la extracción de información	Modificaciones no autorizadas, hurto, fuga intencional o extracciones no autorizadas de la información pública reservada o clasificada contenida en los diferentes sistemas de la Entidad la pérdida definitiva de la misma a fin de beneficiar a un tercero	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	1	7	Baja	Los administradores corrigen vulnerabilidades de acuerdo al reporte realizado por los encargados de seguridad de la información en la dirección de tecnología y riesgos	1	4	Baja
Gestión del servicio	Desarrollar soluciones de tecnologías de información (TICs) y brindar todo el soporte en términos de software y hardware, para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios institucionales que son soportados en las TICs	* Manipulación con fin de sabotaje de los sistemas con los que cuenta el ICETEX, por parte de un funcionario (software) * Operación inadecuada de equipos e infraestructura de comunicación de manera intencional (hardware) * No controlar el personal idóneo, ni realizar las capacitaciones/inducción necesaria para que los funcionarios puedan realizar adecuadamente las actividades * No realizar el seguimiento adecuado a los proyectos de TI llevados a cabo, a fin de extender tiempos de entrega y por ende asignar recursos que no estaban previstos.	No garantizar la disponibilidad de los servicios TICs, afectando negativamente la operación del ICETEX tal como su reputación	Pérdida de imagen Sanciones de entes de vigilancia y control	1	8	Baja	Los accesos para administración y reconfiguración de la infraestructura de telecomunicaciones están restringidos solo a personal autorizado por la dirección de tecnología.	1	3	Baja
								La entidad cuenta con un sistema de seguridad perimetral sobre la infraestructura tecnológica de ICETEX			
								Habilitar los canales de backup proporcionados por el proveedor de telecomunicaciones			
Gestión de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	Gestionar de manera integral el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LAJFT) y riesgos asociadas a través de un sistema de administración que prevenga, detecte y reporte los mismos.	Omitir intencionalmente el reporte de operaciones inusuales que puedan notar en el ejercicio de sus actividades.	No reportar actividades inusuales en las operaciones de las áreas	Sanciones impuestas por las autoridades competentes. Se incurre en un Riesgo Legal.	3	11	Alta	Realizar la supervisión de los contratos sobre los cuales tiene potestad de ejecución la Dirección de Tecnología	1	4	Baja
								Certificación mensual de SARLAFT de operaciones inusuales por parte de las vicepresidencias financiera, de fondos y de operaciones y tecnología.			

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					PROBABILIDAD	IMPACTO	Zona del riesgo inherente	Controles	PROBABILIDAD	IMPACTO	Zona del Riesgo
Procesos	Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Nivel	Respuestas					
Castigo de Cartera	Identificar las obligaciones susceptibles de castigo de Cartera, para aprobación de Junta Directiva, cumpliendo con la normalidad establecida por los entes de control y con lineamientos internos definidos por la institución para el castigo de Cartera	* Suministrar información fraudulenta para beneficio propio o de un tercero * Sustracción de la información confidencial de los deudor y de deudores solidarios	Que el asesor, funcionario o contratista recaude dinero a cuentas diferentes a las establecidas por la Entidad	Sanciones de entes de control y vigilancia económica pérdida económica	3	12	Extrema	Obligaciones contractuales entre operador del centro de contacto e ICETEX	1	5	Moderada
								Monitoreo de calidad a las llamadas			
								Acuerdo de confidencialidad de la información			
								Grabación del 100% de las llamadas			

Fuente: Oficina de Riesgos. Enero 18 de 2017

1.2 Plan de Gestión de Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Fortalecer la socialización de la Política del sistema de Administración del Riesgo de Corrupción	Realizar una (1) socialización de la Política del sistema de administración del riesgo de corrupción	Oficina de Riesgos	31/10/2017
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización de la Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad.	Oficina de Riesgos	31/12/2017
Consulta y divulgación	3.1	Remisión del Mapa de Corrupción a Planeación	Divulgación del Mapa de Corrupción de la Entidad (Interno y Externo)	Oficina de Planeación	14/01/2017
	3.2	Publicación mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de la Entidad	Oficina de Riesgos-Oficina de Planeación	31/01/2017
Monitoreo o revisión	4.1	Presentación de la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	Oficina de Riesgos	15/12/2017
Seguimiento	5.1	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 30 de abril de 2016	Oficina de Control Interno	30/04/2017
	5.2	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de agosto de 2016	Oficina de Control Interno	31/08/2017
	5.3	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de diciembre de 2016	Oficina de Control Interno	31/12/2017

2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

ICETEX cuenta en su inventario con once (11) trámites y dos (2) procedimientos administrativos:

No.	Tipo	Nombre
1	Trámites	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos
2		Condonaciones de obligaciones de beneficiarios de los Fondos en Administración
3		Condonaciones por fallecimiento o invalidez
4		Devolución y/o compensación de pagos de lo no debido
5		Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia
6		Normalización de cartera por mora mayor a 90 días
7		Refinanciación, ampliación de plazo y prórroga para obligaciones con mora menor a 60 días
8		Paso al cobro individual
9		Crédito educativo para posgrados en el país
10		Crédito para estudios de posgrado en el exterior
11		Crédito educativo para pregrado en el país
12	OPA	Cambio fecha de vencimiento
13	OPA	Devolución de garantías

Nota: OPA - Otros Procesos administrativos

En la vigencia 2016 ICETEX ha gestionado la correspondiente inscripción/actualización en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT de 8 trámites y 2 procedimientos administrativos, los trámites restantes se registrarán en la vigencia 2017, dado el cambio de la verificación de huella dactilar a través de medios electrónicos – biometría de las garantías en las notarías.

El Plan de racionalización de trámites para la vigencia 2017 se desarrolló de conformidad con las siguientes etapas:

Identificación de trámites

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

Priorización de Trámites

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

Racionalización de Trámites

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

Interoperabilidad

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

2.1 Estrategia de Racionalización de Trámites

En el marco de los planes de acción y propuestas de mejoramiento que ICETEX ha identificado para la vigencia 2017 plantea la estrategia de racionalización de trámites de la siguiente forma:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha final presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Único	17261	Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia	Inscrito	Los candidatos a becas entregan la documentación en forma física	Cargue Virtual de la documentación exigida en la convocatoria en el momento de realizar la solicitud de becas	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	04/01/2016	30/12/2017	Oficina de Relaciones Internacionales y vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	17261	Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia	Inscrito	Icetex cuenta con (29) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2017	29/12/2017	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	17296	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos	Inscrito	Los candidatos a becas entregan la documentación en forma física	Cargue Virtual de la documentación exigida en la convocatoria en el momento de realizar la solicitud de becas	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	04/01/2016	30/12/2017	Oficina de Relaciones Internacionales y vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	17296	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos	Inscrito	Icetex cuenta con (29) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2017	29/12/2017	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	21483	Crédito educativo para pregrado en el país	En corrección creación	La validación del pago del Fondo de Garantías se realiza manualmente a través de recibo generico	Generar un recibo con código de Barras que garantice la validación del pago para créditos con fondo de Garantías	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	16/01/2017	29/12/2017	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Único	21483	Crédito educativo para pregrado en el país	En corrección creación	Icetex cuenta con (29) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2017	29/12/2017	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	21484	Crédito educativo para posgrados en el país	En corrección creación	Icetex cuenta con (29) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2017	29/12/2017	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	21485	Crédito para estudios de posgrado en el exterior	En corrección creación	Icetex cuenta con (29) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2017	29/12/2017	Secretaría General y Oficina comercial y Mercadeo
Único	39635	Condonaciones de obligaciones de beneficiarios de los Fondos en Administración	Inscrito	Icetex cuenta con (29) puntos de atención	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	02/02/2017	29/12/2017	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
Único	39635	Condonaciones de obligaciones de beneficiarios de los Fondos en Administración	Inscrito	Los documentos para la condonación son entregados físicamente en los puntos de atención para el trámite correspondiente	Cargue Virtual de la documentación exigida para la condonación	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	02/02/2017	29/12/2017	Vicepresidencia de Fondos en Administración y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

3 RENDICION DE CUENTAS

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

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

- **ELEMENTO INFORMACION**

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

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

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

- **ELEMENTO DIALOGO**

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

- **ELEMENTO INCENTIVOS**

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

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

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

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

3.1 Plan de Rendición de Cuentas

A continuación se relacionan las estrategias definidas para vigencia 2017 por el ICETEX para interactuar con los diferentes grupos de interés, a través de los elementos de Información, Diálogo e Incentivos:

Plan Anticorrupcion y de Atención al Ciudadano					
Componente 3. Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Responsable	Fecha programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)	Suministrar información de los productos y servicios de ICETEX a través de las Oficinas Móviles	450 municipios	Oficina de comunicaciones	01/04/2017	30/12/2017
	Elaborar el informe de gestión de la Entidad	1 Informe de gestión publicado en la página web	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2017	28/02/2017
	Realizar videos de rendicion de cuentas	Un (1) videos rendición cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/03/2017	31/07/2017
	Realizar caracterización de ciudadanos para el proceso de rendición de cuentas	Documento caracterización de ciudadanos	Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina de Planeación/Oficina de Comunicaciones	01/05/2017	15/11/2017
Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX	Una (1) ICETEX	Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones/Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina de Control Interno	01/03/2017	31/07/2017
	Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas	2 Informes al año	Oficina Comercial y de Mercadeo	01/02/2017	30/12/2017
Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas	Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de participación ciudadana (planes de acción, plan anticorrupción, indicadores)	Un informe con las respuestas	Oficina Asesora de Planeación	16/01/2017	31/03/2017
	Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendicion de cuentas a los funcionarios de la entidad	Una capacitación y un ejercicio de sensibilización	Oficina Asesora de Planeacion/ Grupo de Talento Humano/Oficina de comunicaciones	01/03/217	30/11/2017
Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Realizar la evaluación interna y externa del proceso de rendicion de cuentas	Un(1) Informe de evaluación	Oficina Asesora de Planeacion	01/01/2017	20/01/2018

4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

En este contexto, se ha estructurado el siguiente plan que se desarrollará en el 2017, de acuerdo con las necesidades identificadas y los recursos disponibles:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecer la virtualización del servicio de atención al usuario	Servicio al ciudadano a través de medios virtuales: 35%	Oficina Comercial y Mercadeo.	31/12/2017
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar fase II CRM Cosmos	100% fase II CRM cosmos implementada	Oficina Comercial y Mercadeo.	31/12/2017
	2.2	Realizar la apertura de una nueva oficina de Atención al Cliente	Un nuevo punto de atención	Secretaría General y Oficina Comercial y Mercadeo	31/12/2017
Talento Humano	3.1	Generar mecanismos de capacitación y sensibilización para los funcionarios de ICETEX y el personal tercerizado de la Entidad en relación con el Servicio al ciudadano y la normatividad.	Dos (2) capacitaciones a los asesores de los canales de atención y funcionarios de la Oficina Comercial y de Mercadeo en servicio al ciudadano y/o en las normas.	Coordinación de Talento Humano, Oficina Comercial y Mercadeo	31/12/2017
Normativo y procedimental	4.1	Realizar 2 mejoras al proceso de Atención al Cliente	2 mejoras implementadas	Oficina Comercial y Mercadeo, todas las áreas con atenciones de PQR's	31/12/2017
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Implementar la Consejería Académica	Orientar a los estudiantes sobre las oportunidades de becas en el exterior, créditos condonables y crédito educativo	Oficina de Relaciones Internacionales	31/12/2017
	5.2	Implementación Educación financiera	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Oficina Comercial y Mercadeo, todas las áreas con atenciones de Quejas	31/12/2017
	5.3	Fortalecer al IVR para mejorar la experiencia del cliente	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Oficina Comercial y Mercadeo, todas las áreas con atenciones de Quejas	31/12/2017

5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento de las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 0103 de enero de 2015 y el Decreto 1081 de

mayo 26 de 2015, la entidad adecuó en su sitio web oficial una sección identificada con el nombre de “Transparencia y Acceso a Información Pública”.

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 5. Transparencia y Acceso de la Información							
Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada		
					Fecha inicio	Fecha Fin	
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar información de trámites en el SUI (*1)	Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUI	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Oficina Asesora de Planeación/ Areas funcionales	01/01/2017	30/12/2017
	1.2	Actualización de la información relacionada con las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP	Actualización del 100% de las hojas de vida en el SIGEP	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos	01/07/2017	30/12/2017
	1.3	Experiencia Virtual de la Pagina Web del ICETEX	Nueva Página Web implementada	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo/Dirección de tecnología	01/04/2017	30/12/2017
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Socializar el nuevo procedimiento de PQRS	Infoservicio y utilizando carteleras internas	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina Asesora de Planeación	01/03/2017	31/08/2017
Elaboración de Instrumentos de Gestion de Información	3.1	Actualización de los instrumentos de gestión (índice de información clasificada y reservada; esquema de publicación; registro de activos de información, programa de gestión documental)	100% Documentos actualizados	Instrumentos actualizados/Total de Instrumentos a actualizar	Oficina de Riesgos/Oficina Comercial y de Mercadeo/ Grupo de Archivo/Oficina Jurídica	01/06/2017	30/12/2017
Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Asegurar la atención preferencial para la población discapacitada a través de Digiturno	1 Informe semestral	Informes generados	Oficina Comercial y de Mercadeo/Dirección de Tecnología	01/03/2017	30/12/2017
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública	1 Informe semestral	Informes generados	Oficina Comercial y de Mercadeo	01/03/2017	30/12/2017

6 INICIATIVAS ADICIONALES

Con el fin de fortalecer el proceso de participación en la formulación y ejecución de la gestión, se plantean acciones que permitan facilitar y enriquecer la gestión con los aportes de la ciudadanía

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
					Fecha Final
INICIATIVAS ADICIONALES	Generar espacios de participación ciudadana: 1) En la formulación de los planes de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, e indicadores de ICETEX. 2) En los procesos de rendición de cuentas	Un Informe con observaciones de la ciudadanía	Actividades ejecutadas/actividades planeadas	Oficina de Planeación	Diciembre 31 de 2017