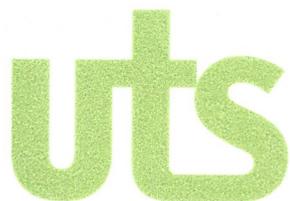


**PLAN ANUAL PARA FORTALECER LA
TRANSPARENCIA, EL CODIGO DE ETICA
INSTITUCIONAL Y LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO.**



Unidades
Tecnológicas
de Santander

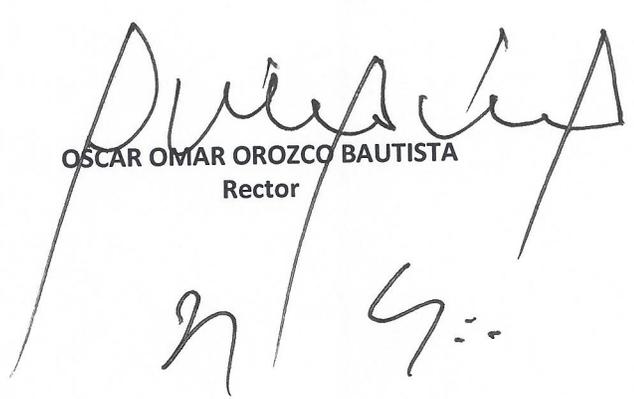
Enero de 2014

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1474 DE 2011 (Estatuto Anticorrupción) reglamentada por el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, este último mediante el cual se plantea estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, las Unidades Tecnológicas de Santander presenta el PLAN ANUAL PARA FORTALECER LA TRANSPARENCIA, EL CODIGO DE ETICA INSTITUCIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO de la presente vigencia.

El proceso de construcción del presente documento se surtió atendiendo a la necesidad de establecer acciones para mejorar la Rendición de Cuentas, el Servicio al Ciudadano, el Control de Riesgos de Corrupción, la Racionalización de Trámites y la Atención de Peticiones, Quejas y/o Reclamos.

Dada la estrecha relación que tienen los componentes anteriores con el fin de garantizar la Transparencia de la Institución, se articuló el proceso a aspectos de mejora detectados en el mapa de riesgos institucional.



OSCAR OMAR OROZCO BAUTISTA
Rector

TABLA DE CONTENIDO

MARCO NORMATIVO	3
VISIÓN	3
MISIÓN	3
FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES.....	4
PRINCIPIOS DEL PLAN DE DESARROLLO.....	5
CODIGO DE ÉTICA DE LAS UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER.....	5
VALORES.....	5
POLITICAS ÉTICAS DE LOS DIRECTIVOS	6
POLÍTICAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES PUBLICOS	6
POLÍTICAS ÉTICAS CON EL MEDIO AMBIENTE	7
POLÍTICAS ÉTICAS CON LA COMUNIDAD	7
POLÍTICAS ÉTICAS CON LOS USUARIOS.....	8
IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN LA INSTITUCIÓN	9
ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
CRONOGRAMA	12
DEFINICIÓN DE ROLES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN	13

MARCO NORMATIVO

- 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).

Las Unidades Tecnológicas de Santander – UTS son una institución pública de educación superior, descentralizada del orden departamental Fue creada por la Asamblea Departamental mediante Ordenanza No 90 del 23 de diciembre de 1963 con autonomía administrativa y patrimonial

VISIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander serán una Institución universitaria, acreditada y reconocida por la calidad en la formación de ciudadanos de bien, que contribuirán al desarrollo social, económico, científico, tecnológico, ambiental y cultural de la sociedad.

MISIÓN

Somos una Institución pública de educación superior del orden departamental, dedicada a la formación de profesionales, con actitud crítica, ética, creativa e innovadora, soportada en procesos académicos de calidad, generación de conocimiento, desarrollo tecnológico y movilidad de actores académicos, apoyados en modelos de gestión administrativa y financiera efectivos para contribuir al desarrollo humano sostenible de su entorno regional, nacional e internacional.

POLÍTICA DE CALIDAD

Las Unidades Tecnológicas de Santander están comprometidas con la excelencia académica en la formación de tecnólogos y profesionales en el campo de las Ciencias Socioeconómicas y Empresariales y las Ciencias Naturales e Ingenierías, centrada en la calidad de la docencia, con procesos de autoevaluación y autorregulación, mejorando continuamente la infraestructura y el Sistema Integrado de Gestión al servicio del estudiante.

FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES

La formación integral: Entendemos la formación integral como un proceso continuo, permanente y participativo que busca desarrollar armónica y coherentemente todas y cada una de las dimensiones del ser humano con el fin de lograr su realización plena en la sociedad. La formación integral contribuye a enriquecer el proceso de socialización del estudiante, a situarlo en la realidad social que le envuelve, a despertar su actitud crítica, a desarrollar sus potencialidades, a implicarse en los entornos comunitarios y sociales, a identificar problemas y plantear soluciones, a desarrollar capacidades para la readaptación a nuevas situaciones y contextos.

La formación es integral en la medida en que enfoque a la persona del estudiante como una totalidad y que no lo considere únicamente en su potencial cognoscitivo o en su capacidad para el quehacer técnico o profesional.

La interdisciplinariedad: La interdisciplinariedad es un componente esencial de la formación integral que permite articular las diversas áreas de conocimiento o sectores de afinidad disciplinaria para el estudio de problemas complejos, de tal suerte que se pueda superar la yuxtaposición entre asignaturas y promover un aprendizaje más autónomo que articule los problemas y necesidades del desarrollo pero también sus implicaciones sociopolíticas, culturales, medioambientales, éticas y estéticas. La interdisciplinariedad permite interrelacionar lo científico y lo tecnológico, de tal forma que sea posible definir sus impactos, sus usos sociales, problemas, etc. Asimismo, permite el acercamiento de los docentes en un trabajo conjunto de integración de las disciplinas del currículo entre sí y con la realidad.

La integración teoría-práctica: La integración teoría-práctica hace posible la contrastación conceptual y el desarrollo de habilidades en el campo de las aplicaciones técnico-metodológicas. Esta relación de la teoría con la práctica es entendida como la incorporación permanente de ambos aspectos en la formación y no como dos instancias que se suceden en un proceso secuencial de tipo lineal.

La integración entre teoría y práctica le proporciona mayor sentido al aprendizaje porque permite vincular el nuevo material objeto de conocimiento con las experiencias de los estudiantes, producto de su práctica cotidiana. Esta integración se realiza de manera eficaz mediante la inclusión en los planes de estudio de espacios para el aprendizaje en donde los estudiantes puedan aplicar sus conocimientos en contextos reales de desempeño.

La docencia: La docencia exige un esfuerzo orientado hacia el desarrollo de los procesos de formación integral del estudiante, los procesos de producción, socialización y apropiación crítica del conocimiento y los procesos de servicio a la comunidad. Desde la dinámica del conocer, debe permitir al estudiante captar problemas, plantear correctamente interrogantes, dominar métodos apropiados de conocer y pensar.

Como práctica pedagógica, la docencia incorpora los procesos de comunicación, socialización e interacción del y con el conocimiento entre los diferentes actores y agentes del proceso educativo.

La docencia es el eje articulador de la investigación y de la proyección social.

La investigación: La investigación se realizará en un contexto de proyección y servicio social, privilegiando la actitud reflexiva, analítica, creadora e innovadora de docentes y estudiantes; reconociendo en ella la manera concreta de generar alternativas y soluciones a problemas relevantes de orden técnico y tecnológico del entorno, buscando una articulación con las comunidades científicas y las diferentes organizaciones sociales para el mejoramiento de la sociedad regional y nacional.

Desde el currículo la investigación será primordialmente formativa, es decir, pertinente con la dinámica de la relación con el conocimiento que debe existir en torno a los procesos académicos.

Además de la investigación formativa, se promoverá la investigación en sentido estricto alrededor de: a) trabajos originales con el objeto de adquirir nuevos conocimientos dirigidos hacia objetivos específicos (una aplicación); b) trabajos sistemáticos basados en conocimientos existentes, dirigidos hacia la generación de nuevos productos, procesos, sistemas y servicios o a la mejora tecnológica de los existentes.

La proyección social: propicia la relación de los docentes y estudiantes con los diferentes sectores de la sociedad mediante proyectos y programas para apoyar a las comunidades en la solución de sus problemas. Implica la intervención de las UTS en las comunidades y el entorno del Departamento no sólo con sus áreas de desarrollo académico, sino en los planes, programas y proyectos regionales que conlleven al mejoramiento de la calidad de vida social, comunitaria y ambiental.

La proyección social involucra todos los convenios que se realicen para asegurar las prácticas de los estudiantes, las pasantías e intercambio de docentes, las prácticas sociales, y el desarrollo de consultorías y asesorías para la pequeña y mediana empresa.

PRINCIPIOS DEL PLAN DE DESARROLLO.

Los valores son el reflejo del comportamiento humano basado en los principios. Los principios, son normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta de los integrantes de un grupo humano, y en suma se busca que todos los miembros de la organización internalicen y vivan en armonía.

Bioética. El ideal y la dignidad de la persona han sido esenciales en la construcción de un nuevo paradigma para la sociedad contemporánea. La bioética, como una nueva ética, como un esfuerzo de establecer el diálogo entre la ética (ethike) y la vida (bios). Trata una amplia gama de cuestiones relativas a las personas, en forma individual en campos que van desde la ontología de la persona, la dignidad humana y la calidad de vida y el mantenimiento de los soportes vitales, como lo social, la vida del hombre en las sociedad/es actual/es.

Responsabilidad social. En cumplimiento del mandato Constitucional, y por su carácter de entidad pública, el eje principal del accionar institucional es la responsabilidad social frente a los sectores vulnerables de la sociedad.

Pluridiversidad. Las UTS promueven la libertad de enseñanza, la investigación y la difusión del pensamiento en un ambiente de pluralismo ideológico y diversidad cultural que haga posible la crítica y el debate públicos. Los procesos de generación y circulación del conocimiento se deben dar dentro de una pluralidad de paradigmas, métodos y estilos de representación de la ciencia, coherentes con la naturaleza del proceso de construcción del conocimiento en cada disciplina.

Equidad. Las UTS promueven el respeto y prevalencia del interés público sobre el particular y la defensa de la igualdad de oportunidades. Reafirma como valores corporativos la justicia, el amor a la patria, el respeto a la diversidad étnica y cultural, el ejercicio de la democracia y la tolerancia.

Excelencia académica. Las UTS se comprometen en la búsqueda de niveles de excelencia para obtener logros cada vez mayores en procesos académicos de calidad y con pertinencia social.

CODIGO DE ÉTICA DE LAS UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

VALORES

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Apoyamos las acciones realizadas para el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo local, regional y nacional, en especial aquellas dirigidas al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores más desprotegidos de la sociedad.

- HONESTIDAD: Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que el actuar se realice con la debida transparencia y esté dirigido a alcanzar los propósitos misionales.
- RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL: El manejo eficiente de los recursos en la realización de nuestras actividades se deben realizar de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas Institucionales.
- SOLIDARIDAD: La disposición a ayudar a los compañeros cuando necesiten de apoyo. Actuar siempre regidos por la cooperación para lograr los objetivos propuestos por la Institución.
- PERTENENCIA: Mantenemos el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física para servir con el mayor agrado, haciendo el proyecto de vida compatible con el proyecto laboral.
- JUSTICIA: Damos a cada quien lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten.
- TOLERANCIA: Valoramos a los demás por lo que son y aceptamos con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual a nosotros.
- RESPETO: El respeto implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejora espiritual y material.
- RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: Promovemos el cuidado del medio ambiente para garantizar la calidad de vida de las generaciones futuras, en el accionar de todas las áreas institucionales con la finalidad de generar practicas responsables dentro del enfoque de sostenibilidad ambiental y la búsqueda de la eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso de los recursos.
- LEALTAD: Guardar confidencialidad respecto a la información de la entidad y en caso de conflicto de intereses abstenerse de opinar de los asuntos. Velar por el buen nombre de la Institución, dentro y fuera de ella y hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de la educación que se imparte.

POLITICAS ÉTICAS DE LOS DIRECTIVOS

- Idoneidad que implica preparación académica, experiencia y coherencia con los principios y valores de la Institución.
- Liderazgo enmarcado dentro de los fines, Misión y Valores Institucionales.
- Conocer y comprometerse con la Carta de Valores de la Institución que se constituirá en su marco de acción.
- Administrar, usar y custodiar los recursos y bienes Institucionales al amparo de principios y valores éticos.
- Velar por el cumplimiento de las leyes y obligaciones constitucionales a la luz de las mejores prácticas éticas.
- Promover, propender y ejecutar las políticas éticas de gestión y construir estrategias para lograr los objetivos en la Carta de Valores de la Institución, que conlleven al cumplimiento efectivo de la Misión y el fortalecimiento de la imagen Institucional.

POLÍTICAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES PUBLICOS

- Asumir los valores y principios definidos en la Institución como la guía de las acciones y decisiones propias del ejercicio del cargo, manteniendo siempre, en todos los actos privados así como en las funciones públicas, un compromiso explícito con la rectitud y la honradez.

- Dar a los demás servidores un trato justo, observando prácticas laborales basadas en la equidad y en mutua cooperación dentro del marco de los principios éticos y valores comunes.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad las tareas encomendadas, procurando siempre la excelencia en el ejercicio de las propias funciones.
- Dedicar el mayor esfuerzo, la mayor atención y la totalidad del tiempo laboral al desarrollo con la más alta calidad de las tareas propias de la función asignada.
- Cooperar en la creación de condiciones de trabajo sanas y seguras, en un clima de mutuo entendimiento y colaboración, construido por el diálogo entre todos los funcionarios.
- Denunciar los actos corruptos.
- No utilizar la información confidencial como medio para obtener provecho propio.
- Velar por los intereses de la Institución y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan al usuario.
- Abstenerse de comunicar o divulgar información que pudiera dañar la imagen o el prestigio de la Institución.
- No procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, mediante el uso del cargo o invocando la Institución.
- Abstenerse de hacer uso de los bienes de la Institución, para fines personales, de sus familiares o de terceros, y en detrimento de los intereses de la Institución.
- Abstenerse de aceptar o solicitar cualquier prebenda, distinción, regalo o beneficio, para sí u otras personas, a fin de dar preferencia a intereses particulares, y en contra de los de la Institución.
- Abstenerse de intervenir en cualquier negocio en donde exista o pueda existir conflicto entre intereses personales y el cumplimiento de las obligaciones para la Institución, que impida realizar las funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva.
- Cumplir siempre con la palabra, así como con los compromisos adquiridos, dando siempre lo mejor de sí mismo.
- Ceñir las actuaciones a los procesos y procedimientos definidos por la Institución que le permitan cumplir de la mejor forma con los propósitos y la misión.
- Respetar el derecho a la vida pública y privada de los demás servidores, sin hacer distinción de edad, raza, sexo, orientación sexual o preferencia religiosa o política.

POLÍTICAS ÉTICAS CON EL MEDIO AMBIENTE

- Cada funcionario de manera constante, responsable, solidaria, respetuosa y efectiva entregará lo mejor de sí mismo para hacer un uso austero y eficiente de los elementos de trabajo a su disposición que conlleve a acciones concretas e inmediatas de reciclaje, ahorro de recursos y su conservación.
- En todas las áreas y dependencia de la Institución se debe hacer un uso responsable y adecuado de los recursos naturales y materiales necesarios para dar cumplimiento a las funciones asignadas sin afectar ostensiblemente el entorno natural que habitamos.
- Constituirnos permanentemente en gestores y promotores de ambientes naturales sanos entre nuestros propios compañeros de trabajo y demás conciudadanos.
- La Institución promoverá la constitución de un ambiente de trabajo sano, que provea bienes y servicios ambientalmente responsables a la sociedad.
- Manejar adecuadamente las emisiones de ruido para no perturbar los demás sitios de trabajo de la Institución.

POLÍTICAS ÉTICAS CON LA COMUNIDAD

- Garantizar la prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia y eficiencia, a través de un equipo de trabajo idóneo, capacitado, con compromiso institucional y social.
- Generar resultados positivos de la gestión, con el objeto de contribuir con los derechos e intereses de los ciudadanos, buscando un mejor posicionamiento de la Institución, traducido en credibilidad, confianza y buena imagen frente a la sociedad.

- Liderar procesos de investigación científica y transferencia de conocimiento que responda a problemáticas identificadas en las comunidades.
- Formar profesionales íntegros, caracterizados por ser competitivos y competentes, críticos y autocríticos, creativos e innovadores, participativos y tolerantes, democráticos y autónomos y capaces de liderar procesos de cambio.
- Abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación por razón de sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, inclinaciones políticas o nacionales.

POLÍTICAS ÉTICAS CON LOS USUARIOS

- Formar a través de procesos de educación permanente el talento humano requerido para el desarrollo de la región y del país con un alto compromiso de responsabilidad social.
- Brindar programas académicos con pertinencia y calidad en aras de ampliar la cobertura.
- Responder con prontitud, eficiencia y de manera completa las peticiones de los usuarios.
- Dar a conocer a la comunidad en general las actuaciones y decisiones de la dirección que le son de su interés.
- Permitir el acceso a los documentos y conocimientos, garantizando la calidad, confiabilidad y fidelidad de los datos consignados en la información que se suministre.
- Abstenerse de intervenir en cualquier acción con los usuarios en que exista o pueda existir conflicto de intereses, impidiendo el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva.

IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN LA INSTITUCIÓN

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL			
Descripción del Riesgo	Causas	Nº	ACCIONES
Incumplimiento de los procedimientos de la Contratación Pública.	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personas interesadas en la adjudicación del contratato. Adquisición de bienes o servicios innecesarios o que no cumplen con especificaciones técnicas, permitiendo un posible beneficio para un tercero.	1	Fortalecer los procedimientos y actividades precontractuales. El procedimiento de contratación es analizado desde tres aspectos diferentes lo financiero, jurídico y técnico antes de la aprobación y adjudicación. En las diferentes etapas del proceso las partes interesadas tienen la oportunidad de presentar las observaciones pertinentes las cuales deben ser analizadas y resueltas por parte de la Institución.
Deficiente control de los supervisores de los contratos	Supervisores de contratos no idóneos para ejercer esta función y/o se le designan varios contratos a un solo supervisor saturando la efectiva supervisión. Favorecer al contratista con la inadecuada supervisión en detrimento de los intereses de la institución.	2	Verificación escrita al cumplimiento del contrato por parte del supervisor, mediante actas de entrega. Revisar la idoneidad del supervisor al momento de la designación y limitar el número de contratos asignados para su verificación.
Despilfarro de los recursos públicos	Ejecución de gastos no autorizados, Autorización de compras innecesarias. Derrochar los bienes adquiridos aumentando el gasto. Sobrecostos en la adquisición de los bienes y servicios.	3	Sustentación escrita y aprobada de los requerimientos con anterioridad a la asignación de recursos en el presupuesto de gastos. Aplicar controles en la entrega de los bienes adquiridos por la Institución. Realizar seguimientos y auditorías internas para verificar la adecuada destinación y uso de los bienes adquiridos.
Expedición de certificados sin el lleno de los requisitos o con información no verídica	Presión interna o externa para la expedición irregular de un documento público.	4	Procedimientos documentados, normalizados y controlados en el Sistema de Gestión de Calidad. Realizar auditorías internas a los procesos.
Incumplimiento de los reglamentos Internos.	Desconocimiento de la reglamentación institucional. Extralimitación de las funciones. Abuso de poder.	5	Actualización y revisión de la reglamentación interna. Desagregación de funciones y definición de los niveles de autoridad. Publicación y divulgación de las normas internas.

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL			
Descripción del Riesgo	Causas	Nº	ACCIONES
Tráfico de influencias.	Amiguismo. Uso de la información institucional para beneficios personales. Abuso de poder.	6	Desagregación de funciones y definición de los niveles de autoridad. Fomentar la aplicación del código de ética. Auditorías internas a los procesos.
Tráfico de Notas.	Búsqueda de beneficios de diferente índole, a cambio de modificar las calificaciones de los estudiantes. Sistemas de información susceptibles de manipulación i adulteración.	7	Exigir a los docentes el cumplimiento de los tiempos para la divulgación y socialización de las calificaciones. Investigar y sancionar ejemplarmente los casos identificados. Restricciones en el sistema para la modificación de calificaciones.
Modificación irregular de procedimientos para permitir actuaciones fraudulentas.	Debilidad en la cultura de Autocontrol. Debilidad en el proceso de selección de los servidores públicos.	8	Fortalecer la auditoria al mapa de control de cada proceso. Adecuada desagregación de las funciones para la elaboración, aprobación y ejecución de procedimientos.
Perdida de la independencia en el ejercicio de control interno.	Alta dependencia en el nombramiento del responsable de control interno por la alta dirección.	9	Cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.
Modificación de los planes de acción y evaluaciones de gestión para favorecer los informes de rendición de cuentas.	Ocultar debilidades institucionales. Favorecer a un responsable que no cumple las metas establecidas. Presentar informes sobresalientes para asegurar una buena imagen ante la opinión pública.	10	Revisión periódica mediante auditorías al Sistema de Planificación Institucional Aprobar las modificaciones de los planes de acción Institucional mediante actas de reunión del Comité de planeación y actos administrativos. Verificar el cumplimiento del procedimiento establecido mediante la comparación de las metas ejecutados versus los metas aprobados.

PLAN ANUAL PARA FORTALECER LA TRANSPARENCIA, EL CODIGO DE ETICA INSTITUCIONAL Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

1. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE	ACTIVIDADES
Estrategia de Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de insumos <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnóstico de proceso anterior. ✓ Mapa de actores y caracterización de los ciudadanos. ✓ Necesidades de información. ✓ Capacidad operativa y disponibilidad de recursos. • Diseño <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecimiento de metas. ✓ Objetivos y resultados. ✓ Elección y cronograma de: acciones de información, acciones de dialogo y acciones de incentivo. • Ejecución e implementación • Evaluación y monitoreo <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación de cada acción. ✓ Evaluación en conjunto. ✓ Informe de rendición de cuentas en general. ✓ Evaluaciones externas.
Mapa de Riesgo para evitar prácticas corruptas.	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del mapa de riesgo. • Ejecución de las acciones para la mitigación de los riesgos. • Seguimiento.
Estrategia Antitrámites	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los procesos. • Diagnóstico de los trámites a intervenir. • Racionalización del trámite interno.
Implementación de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores publicos. • Fortalecimiento de los canales de atención.

3. ROLES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN

- **Oficina de Planeación:**

- Consolidación y ejecución del plan anual para fortalecer la transparencia, el código de ética Institucional y la atención al ciudadano.
- Rendir informes de avance del plan y su publicación en la página web de la Institución.

- **Oficina de Control Disciplinario Interno:**

- Deberá adelantar las investigaciones en caso de: incumplimiento a las respuestas del Programa de Gobierno en Línea (PGL), sugerencias, denuncias en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores públicos de la Institución.

- **Oficina de Control Interno:**

- Vigilará que la atención se presente de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Institución y deberá rendir informes semestrales a la Rectoría.
- Verificación de la elaboración, se visibilización, seguimiento y control de las acciones del plan.

Las Unidades Tecnológicas de Santander deberá publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano las acciones adelantadas en las siguientes fechas:

30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre de 2014.