

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente
al Servicio del País

2015



MINEDUCACIÓN



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente
al Servicio del País

PRESENTACION

El Ministerio de Educación Nacional es una entidad pública del Estado Colombiano que tiene como misión lograr una educación de calidad, que forme mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, competentes, respetuosos de lo público, que ejercen los Derechos Humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Una educación que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país. Lograr una educación competitiva, pertinente, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad.

A partir de los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se ha liderado al interior del Ministerio y del Sector los principios de buen gobierno y transparencia plasmados en la Ley 1474 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”. En este sentido, en su artículo 73, este Estatuto Anticorrupción ordena a las entidades públicas de todos los órdenes, elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que la misma norma denomina Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012.

En este sentido, presentamos al país las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano del Ministerio, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

En armonía con la Ley 1474 de 2011 artículo 73, y el Decreto 2641 de 2012, el Ministerio de Educación Nacional, conformó un equipo de con representación de las dependencias de la Entidad, con el fin de analizar y dar cumplimiento a las citadas normas, entendiendo que la lucha contra la corrupción se constituye en la premisa de trabajo de todos los servidores públicos de la Entidad hacia la consecución de los objetivos y metas institucionales, tomando como base el ejercicio de la función pública en el marco de los valores y principios previstos en el Código de Ética y Buen Gobierno del Ministerio.

En este sentido, el Plan Anticorrupción se desarrolla en el Ministerio teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” como una estrategia orientadas a fortalecer y articular los componentes anteriormente mencionados u como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye los cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos, así:



Por otra parte, en el marco del Modelo de Integración Institucional del Ministerio de Educación Nacional, se incorporarán los lineamientos y actividades contempladas en los cuatro componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País



Con lo anterior, se busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior del Ministerio, a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garanticen el cumplimiento de las funciones misionales que se nos han encomendado.

Una Gestión Integral, Eficiente y Transparente al Servicio del País

1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

El Ministerio de Educación Nacional, ha venido trabajando de manera sostenida en los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el los cuales se abordan los riesgos asociándolos a la gestión de los macroprocesos del Ministerio. 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..

1.1. POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Ministerio de Educación Nacional conocedor de la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, macroprocesos, procesos, subprocesos y proyectos relacionados con la operación del Ministerio, está fortaleciendo su Sistema Integral de Gestión de Riesgos, herramienta estratégica que permitirá anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad.

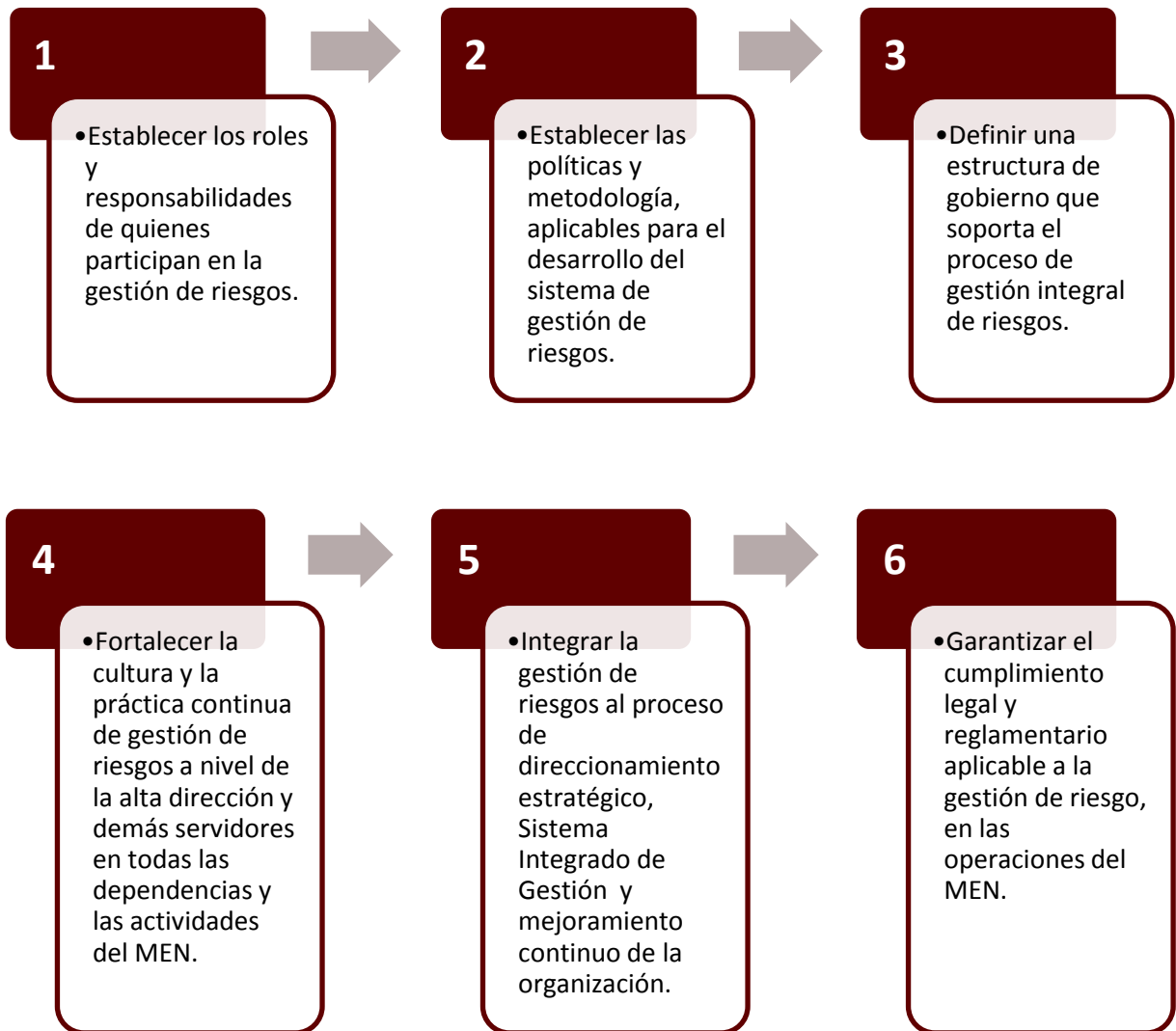
1.2. OBJETIVO GENERAL



Proporcionar al MEN 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, incluidos los riesgos asociados a corrupción, fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS



El Comité Directivo es el máximo órgano para la gestión de los riesgos en el MEN, siendo quien aprueba las políticas, y define el nivel de exposición o perfil de riesgo del MEN. El Comité de Ética y Buen Gobierno es el encargado de efectuar el seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de Riesgo implementado por MEN.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

1.4. MODELO DE RIESGOS EN EL MINISTERIO

El Ministerio de Educación Nacional dentro del modelo de Buen Gobierno y su implementación incorpora los elementos de la estrategia, el talento humano, los procesos de gestión, sus riesgos y controles, la auditoría y el aseguramiento en la gestión para responder eficientemente a las necesidades de sus partes interesadas dentro de una cultura promotora de alto desempeño y responsabilidad personal.

Con la implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG desde el año 2006, se articularon diferentes modelos de gestión entre los que se encuentra el MECI 1000:2005 y la Norma NTCGP 1000, los cuales plantean explícitamente el deber institucional frente al establecimiento de controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad; además de integrar a los procesos otros lineamientos, como los definidos en la Ley 1474 de 2011 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), Guía de Administración del Riesgo (DAFP); para dar continuidad al modelo de administración y la política de riesgos determinada por la Entidad.



En este sentido, el Ministerio de Educación Nacional da especial importancia a la administración de los riesgos susceptibles de incurrir en corrupción asociados a los objetivos estratégicos, macroprocesos, procesos, subprocesos y proyectos relacionados con la operación, fortaleciendo un Sistema Integral de Gestión de Riesgos, como herramienta estratégica que permita anticipar y responder de manera oportuna y óptima a controlar dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos siempre bajo condiciones de eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia.

Con el propósito de desarrollar un sistema eficiente para la gestión de riesgos, en el Ministerio de Educación Nacional se utiliza como marco de referencia la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, así como la normatividad vigente en este sentido.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

1.5. TIPOS DE RIESGOS EN EL MINISTERIO

Tipo de Riesgo	Descripción
Riesgo Estratégico	Se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos misionales, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta dirección.
Riesgo de Imagen	Está relacionado con la percepción y el nivel de confianza que la entidad proyecta frente a los ciudadanos, clientes y partes interesadas.
Riesgo Operativo	Comprende riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad y de la articulación entre dependencias.
Riesgo Financiero	Se relaciona con el manejo de los recursos de la entidad que incluye: la ejecución presupuestal, elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y sobre los bienes.
Riesgo de cumplimiento	Se asocia con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
Riesgo de Tecnología	Está relacionado con la capacidad tecnológica de la entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras propias y del sector.
Riesgo de corrupción	Es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. El artículo 73 de la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" establece que el Plan Anticorrupción debe elaborarse por todas las entidades de orden nacional, departamental y municipal". El Plan Anticorrupción debe ser formulado y publicado por todas las entidades siguiendo sus procedimientos internos.

Una Gestión Integral, Eficiente y Transparente al Servicio del País

1.6. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La metodología desarrollada para la identificación de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo se fundamenta en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. No obstante, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República estableció por ejemplo no tener en cuenta la calificación de impacto ya que la materialización de un riesgo de corrupción es inaceptable e intolerable. En cuanto a la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios, posible y casi seguro.

Una vez identificados y evaluados los riesgos de corrupción, se requiere definir los controles y la política de administración de riesgos que se debe adoptar.

Finalmente y en cuanto al seguimiento que se debe realizar a estos riesgos identificados, es necesario efectuar un seguimiento el cual se realiza a través de la definición de acciones, responsables e indicadores.

1.7. MATRIZ 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 a finales de 2013 con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento: **Ver Anexo 1**

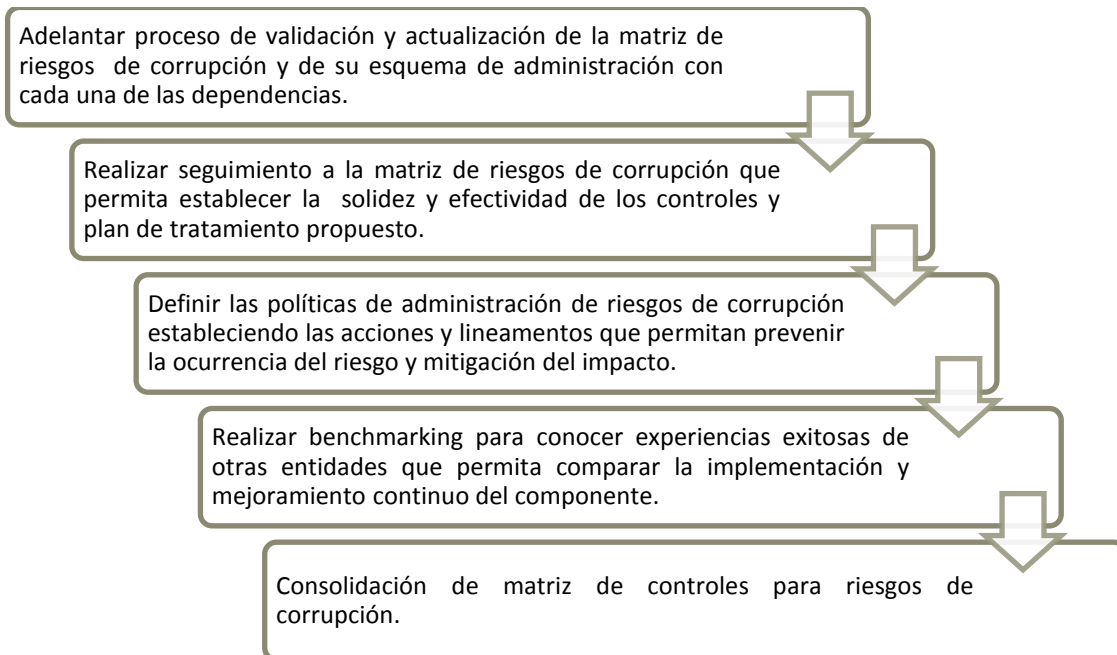
1.8. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Educación Nacional 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:

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

- un primer seguimiento de auditoría interna a corte 30 de abril,
- un segundo seguimiento de auditoría interna a corte 31 de agosto
- y un último seguimiento de auditoría interna a corte 31 de diciembre.

Para la vigencia anterior se definieron los siguientes cinco (5) frentes que se presentan a continuación como parte del seguimiento y la actualización de los riesgos de corrupción identificados y las acciones para su manejo, de igual forma, estas actividades fueron evaluadas por la Oficina de Control Interno generando las conclusiones y recomendaciones del caso.



Una Gestión Integral, Eficiente y Transparente al Servicio del País

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

2.1. IDENTIFICACION Y RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El Ministerio de Educación Nacional, ha enfocado esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los trámites que actualmente brinda a la comunidad en general, propendiendo por la eficiencia y transparencia en la gestión y hacer más fácil la relación del ciudadano con la entidad y el Estado.

En el año 2010 el Ministerio contaba con 27 trámites, los cuales estaban inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y disponibles a la ciudadanía en el portal de Gobierno en Línea. En el marco de la Ley 962 de 2005, anualmente se ha definido un plan de racionalización y simplificación de trámites, que ha permitido llegar a un total de 22 trámites a la fecha, generando una reducción del 18%. Algunos de los mecanismos usados para lograr este resultado fueron:

Unificación de requisitos para realizar trámites asociados a la gestión de solicitud de cesantías parciales o definitivas para personal administrativo de Establecimientos Educativos del orden nacional, cesantías de Institutos de Enseñanza Superior, cesantías parciales o definitivas de docentes y para las cesantías definitivas de entidades liquidadas.



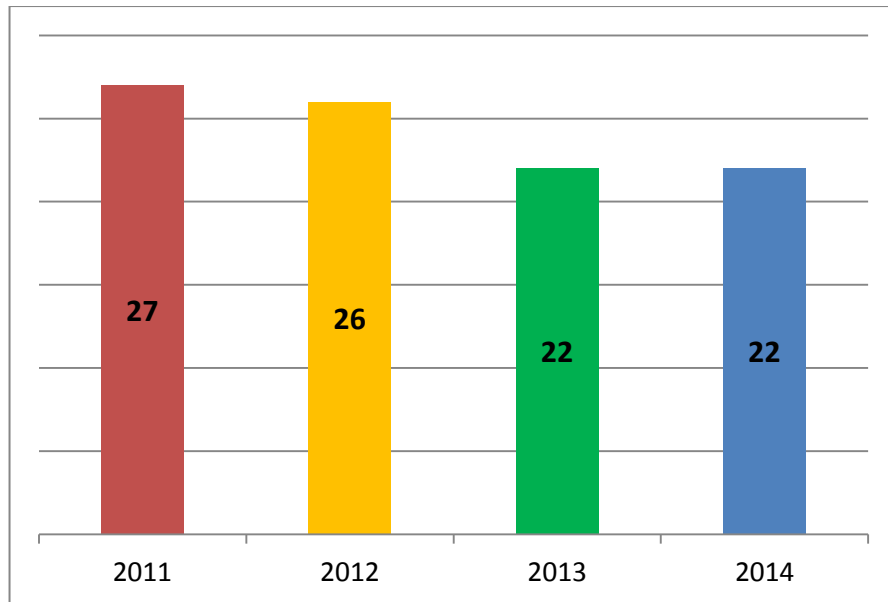
Unificación de requisitos para realizar los trámites denominados registro e inscripción de rectores y representantes legales de Instituciones de Educación Superior públicas y privadas.



Supresión del trámite denominado “Verificación de incrementos en derechos pecuniarios”, el cual se presta para las Instituciones de Educación Superior.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

Gráfico. Reducción de Trámites



Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional, MEN

2.2. PRIORIZACION DE TRÁMITES

Una vez expedido el Decreto Ley 019 de 2012, el Ministerio de Educación Nacional continuó enfocando y alineando esfuerzos, con la adhesión y participación activa en la estrategia antitrámites del Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; elemento que ha potenciado en gran medida, el impacto en los resultados que se deben y quieren dar a la comunidad; como ejemplo la aplicación del mismo, los tramites denominados Convalidación de títulos de pregrado obtenidos en el exterior y Convalidación de títulos de posgrado obtenidos en el exterior , redujeron su tiempo de ejecución de 5 meses a 4 meses para el caso de las solicitudes que se tramiten bajo el criterio de evaluación y 2 meses para las que se hagan a través de caso similar y/o acreditación.

Los veintidós trámites definidos por el Ministerio, se encuentran a disposición de los ciudadanos a través de los canales institucionalmente desarrollados: (En línea) SAC, Ventanilla Única de trámites - VUMEN, Sistema de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior -SACES, o (Presencial) requerimientos de manera personal, en físico- personalmente, a través de comunicación escrita.

Una Gestión Integral, Eficiente y Transparente al Servicio del País

A través de la página Web y la Ventanilla Única de Trámites, el Ministerio tiene igualmente disponible para los usuarios y clientes, toda la información de los 22 trámites relacionados con Educación Preescolar, Básica y Media; Educación Superior y trámites para funcionarios y exfuncionarios del Ministerio.

ITEM	LINK	NOMBRE DEL TRÁMITE
1	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T1377/maximized	Certificación de funciones de exfuncionarios del Ministerio de Educación Nacional
2	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T1363/maximized	Cesantías parciales o definitivas otorgadas por el Ministerio de Educación Nacional
3	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T1853/maximized	Convalidación de estudios parciales de educación preescolar básica, media y títulos de bachiller otorgados en el exterior
4	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T347/maximized	Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior
5	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T1350/maximized	Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas
6	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T1338/maximized	Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior
7	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T1340/maximized	Certificación de programa académico de instituciones de educación superior
8	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T1339/maximized	Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior
9	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T349/maximized	Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de Educación Superior Oficiales
10	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T367/maximized	Cambio de carácter académico
11	https://www.gobiernoonlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/T1359/maximized	Registro e inscripción de rectores y representantes legales de Institución de Educación Superior IES

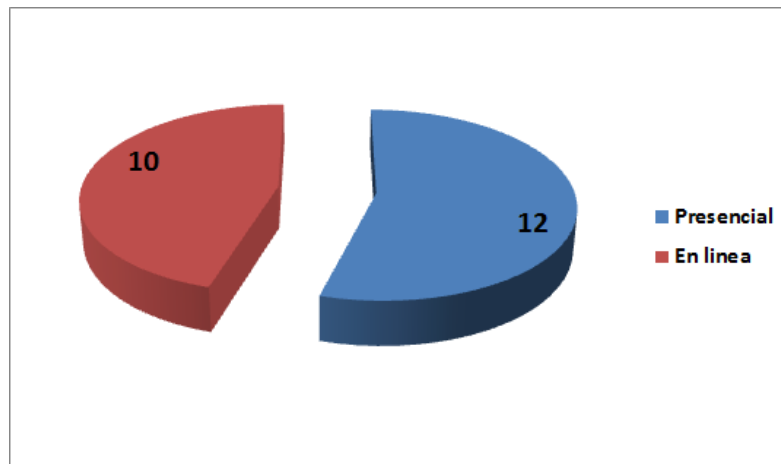
Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

ITEM	LINK	NOMBRE DEL TRÁMITE
12	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1357/maximized	Ratificación de reformas estatutarias para Institución de Educación Superior públicas o Privada
13	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1347/maximized	Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos
14	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1384/maximized	Registro calificado
15	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1385/maximized	Certificación para bono pensional
16	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1355/maximized	Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial
17	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1388/maximized	Registro proyectos ante el Banco de Proyectos de Inversión Nacional
18	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T350/maximized	Legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior
19	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T345/maximized	Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior
20	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T366/maximized	Convalidación de títulos de estudios de postgrado obtenidos en el exterior
21	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1365/maximized	Certificación de salario para pensión
22	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T269/maximized	Certificado de Idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del Escalafón

Una Gestión Integral, Eficiente y Transparente al Servicio del País

En este sentido, los tramites presenciales y en línea se distribuyen de la siguiente manera:

**Gráfico. Estado de los trámites
Año 2014**



Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional, MEN.

En el 2014 debido a la implementación de una nueva versión del SUIT se requirió hacer la migración de los registros inscritos en el SUIT 2.0 a la versión 3, proceso que culminó el 30 de junio de 2014. Una vez migrada la información por el DAFP, el Ministerio aprobó el contenido migrado para su visualización en el Portal del Estado Colombiano, este proceso cumplió con un avance del 100%.

Igualmente en ésta estrategia, se deben registrar las acciones de implementación que dan cumplimiento a las obligaciones que establece el Decreto Ley 019 de 2012. Para tal efecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP pone a disposición los lineamientos y el formato, el cual se encuentra consignado y publicado en la página Web del DAFP (www.dafp.gov.co), en la Guía para la Racionalización de Trámites (botón Guías y Cartillas, N° 27) y el formato (botón Gran Cruzada, opción formatos), para que las entidades puedan determinar las acciones y registro de los trámites que se planean racionalizar.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES													
Nombre de la entidad: <input type="text"/>								Año Vigencia: <input type="text"/>					
Departamento: <input type="text"/>				Municipio: <input type="text"/>				Nivel: <input type="text"/>					
PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								SEGUIMIENTO Y CONTROL					
No	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA		INFORME AVANCE		ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	N° Y FECHA DE ACTO
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)		
1													
2													
3													
4													
5													
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)								SEGUIMIENTO Y CONTROL					
1													
2													
3													
Nombre del responsable: <input type="text"/>				Teléfono: <input type="text"/>									
Correo electrónico: <input type="text"/>				Fecha de publicación: <input type="text"/>									

Una Gestión Integral, Eficiente y Transparente al Servicio del País

3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 20101, se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

La Rendición de Cuentas se entiende en el Ministerio 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 Ministerio de Educación Nacional incorporó 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.

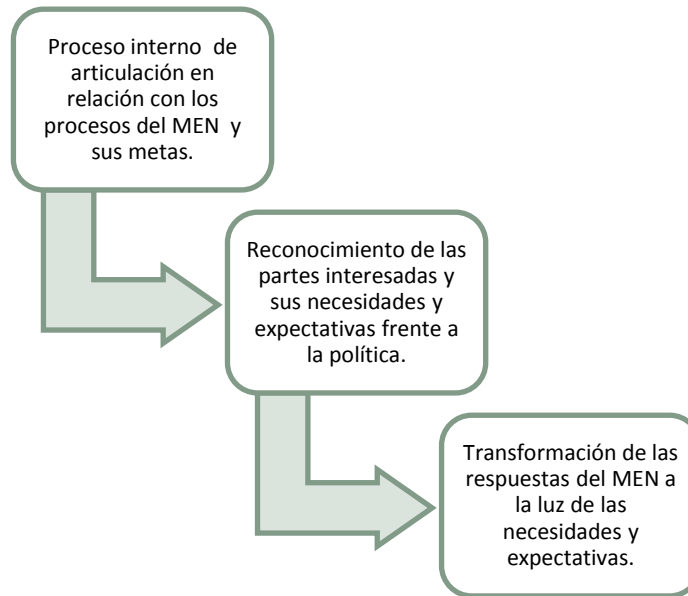


El proceso de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión del Ministerio, por cuanto la entidad comparte de manera transparente y se retroalimenta con la ciudadanía sobre la información de su gestión. Esto además eleva los niveles de credibilidad y confianza, y permite a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

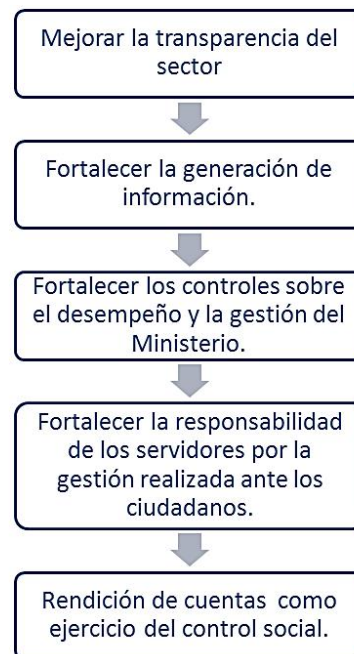
En este sentido, en el marco del rediseño de la cadena de valor del Ministerio, realizado en el 2013, se incluyó la incorporación del macroproceso de “Gestión y Articulación de Partes Interesadas”, del cual hace parte el proceso “Promoción de la participación ciudadana”, que tiene como objetivo brindar la plataforma organizacional necesaria para que la Entidad cumpla cabalmente con el mandato legal de exponer periódicamente y de manera estandarizada, sus resultados de gestión, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento CONPES en mención y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

El proceso de Rendición de Cuentas implica:

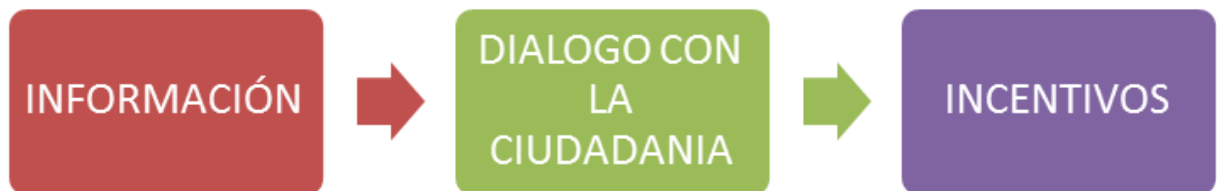


3.1. OBJETIVOS DE LA RENDICION DE CUENTAS

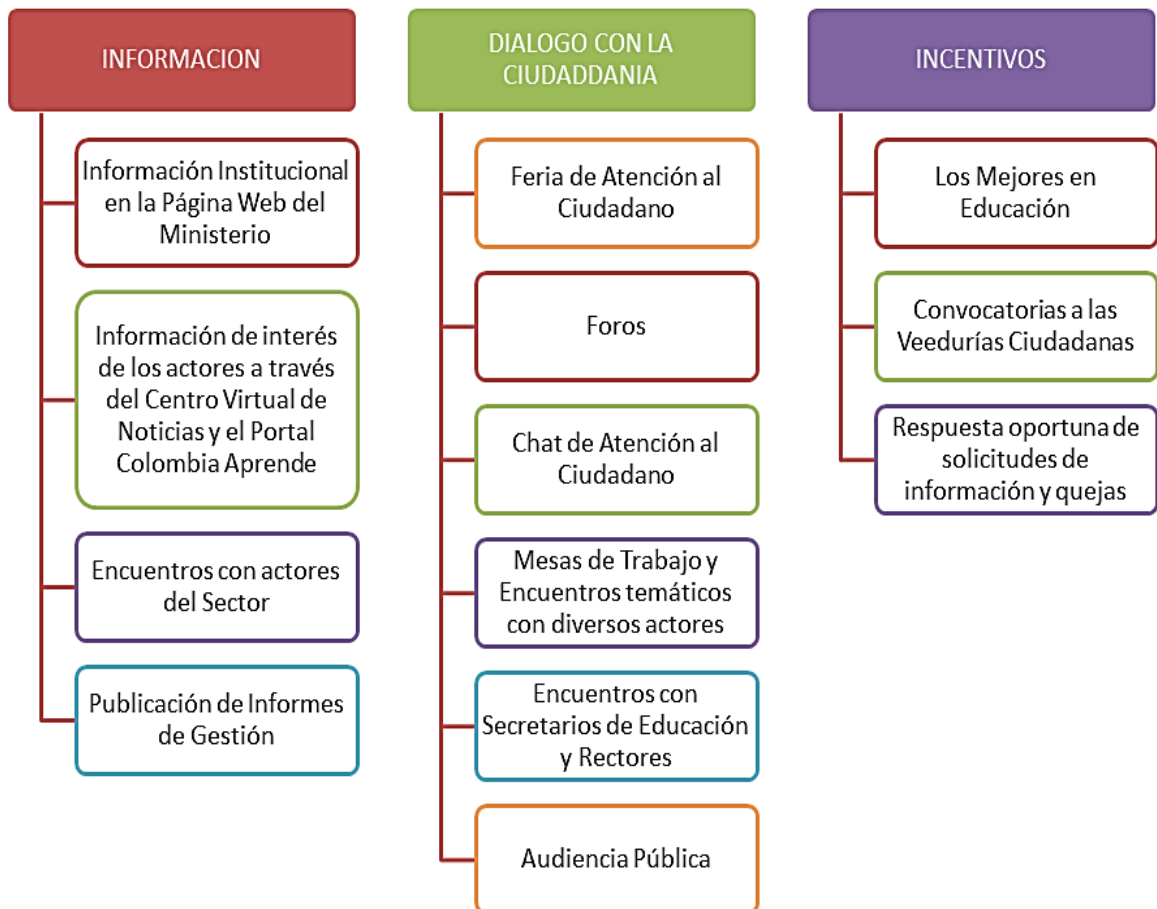


Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

3.2. FASES DEL PROCESO



En este sentido el Ministerio ha dispuesto diversos mecanismos para abordar cada una de las fases de manera permanente a lo largo de cada vigencia y finalizar el proceso de Rendición de Cuentas con la Audiencia Pública, de la siguiente manera:



Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

Una vez se realiza la Rendición de Cuentas, se ponen en la esfera pública los resultados obtenidos, de tal manera que se visibilice la transparencia y participación de las partes interesadas.

Posteriormente, se realiza una valoración del proceso en todas sus fases, en la cual queda el registro de las propuestas recolectadas, la cual se constituye como insumo para el mejoramiento de las prácticas de gestión incorporándolas a la institucionalidad.



Una Gestión Integral, Eficiente y Transparente al Servicio del País

1. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Uno de los principios de la política de Buen Gobierno está orientado a generar confianza de las partes interesadas en las entidades y los servidores públicos, ambiente en el cual el ciudadano se constituye en el fundamento de la Administración Pública y es el Estado quien está al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Bajo esta proposición las entidades deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

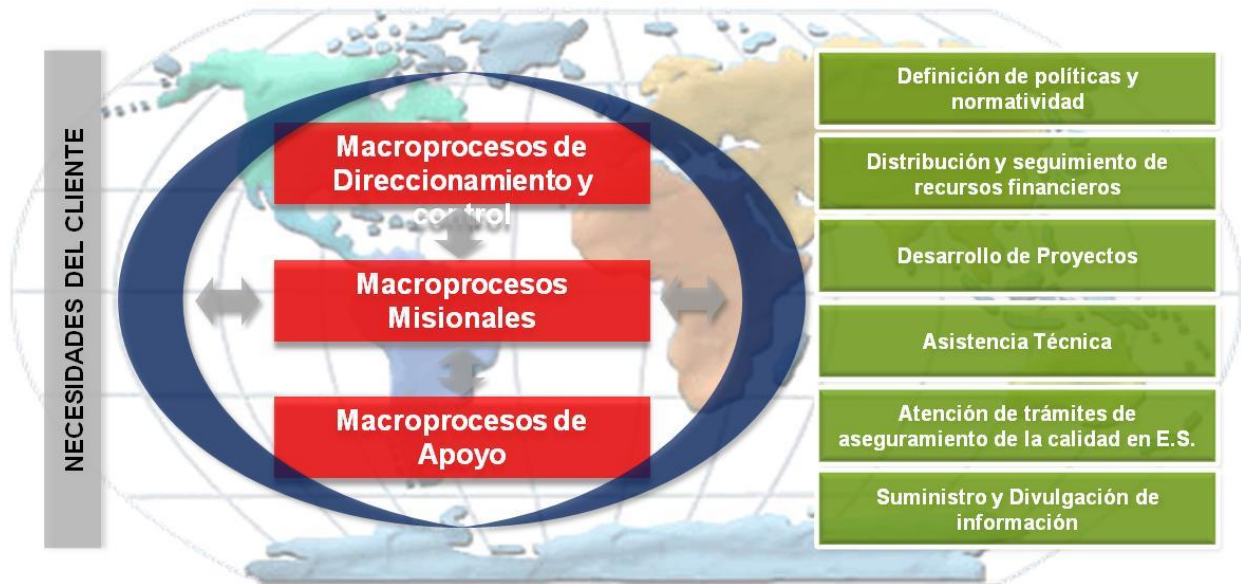


1.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para el Ministerio de Educación Nacional, las partes interesadas son sin duda el eje central de la acción, es por esto que en el año 2001 inicia el desarrollo de un Modelo de Atención al Ciudadano, pilar del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, cuya finalidad es ofrecer un servicio de altos estándares de calidad. En este sentido, se ha trabajado en identificar cuáles son las necesidades de los clientes, para cumplir con sus requisitos y de esta manera aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

En este sentido y teniendo en cuenta los referentes normativos, el Ministerio de Educación Nacional reconoce y garantiza los derechos de los ciudadanos, para lo cual ha formulado protocolos de atención y capacitado de manera permanente a los servidores con el fin de mejorar de manera continua la prestación del servicio en los servicios que presta.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País



Igualmente, se han establecido protocolos para la atención de población prioritaria o preferencial en el marco del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, especialmente para atención a personas con discapacidad visual, atención a personas con discapacidad auditiva, atención a personas con discapacidad física, atención a personas de especial protección constitucional.

1.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Uno de los principios más importantes en la gestión del Sistema Integrado de Gestión en el Ministerio de Educación Nacional es el enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental capacitar a todos los servidores para que comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, y así cumplir con sus requisitos y aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

Para el Ministerio de Educación Nacional los clientes son las entidades y personas que reciben los servicios. En este sentido, nos enfocamos de manera directa a las Entidades Territoriales (Secretarías de Educación Departamentales, Distritos, Municipios Certificados y no certificados a través de Secretarías Departamentales) y las Instituciones de educación Superior¹; todos estos clientes, son el enfoque principal de los procesos en el modelo de Gestión SIG.

Una Gestión Integral, Eficiente y Transparente al Servicio del País

Teniendo en cuenta las necesidades de estos clientes, el MEN, ha definido seis servicios esenciales:

1. Definición de políticas y normatividad
2. Desarrollo de Proyectos
3. Asistencia Técnica
4. Distribución y seguimiento de recursos financieros
5. Atención de trámites de aseguramiento de calidad en Educación Superior
6. Suministro y Divulgación de información.

El Ministerio, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios y clientes externos realiza una medición de fortalezas, debilidades e impactos que permitan implementar estrategias y acciones encaminadas a mejorar la labor en la prestación del servicio, realizando un trabajo de campo aplicando una metodología cuantitativa, con el fin de obtener índices de satisfacción de los clientes actuales del MEN, identificar los atributos críticos del servicio como herramientas claves que permitan desarrollar planes de acción para mejorarlo, identificar fortalezas y debilidades, inquietudes y necesidades de los clientes respecto del servicio de atención, detectar oportunidades que permitan tanto la mejora del servicio como elevar los estándares de satisfacción de los clientes con la empresa e identificar la percepción y expectativas sobre el mejoramiento en procesos y calidad de servicio al cliente.

1.3. MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO

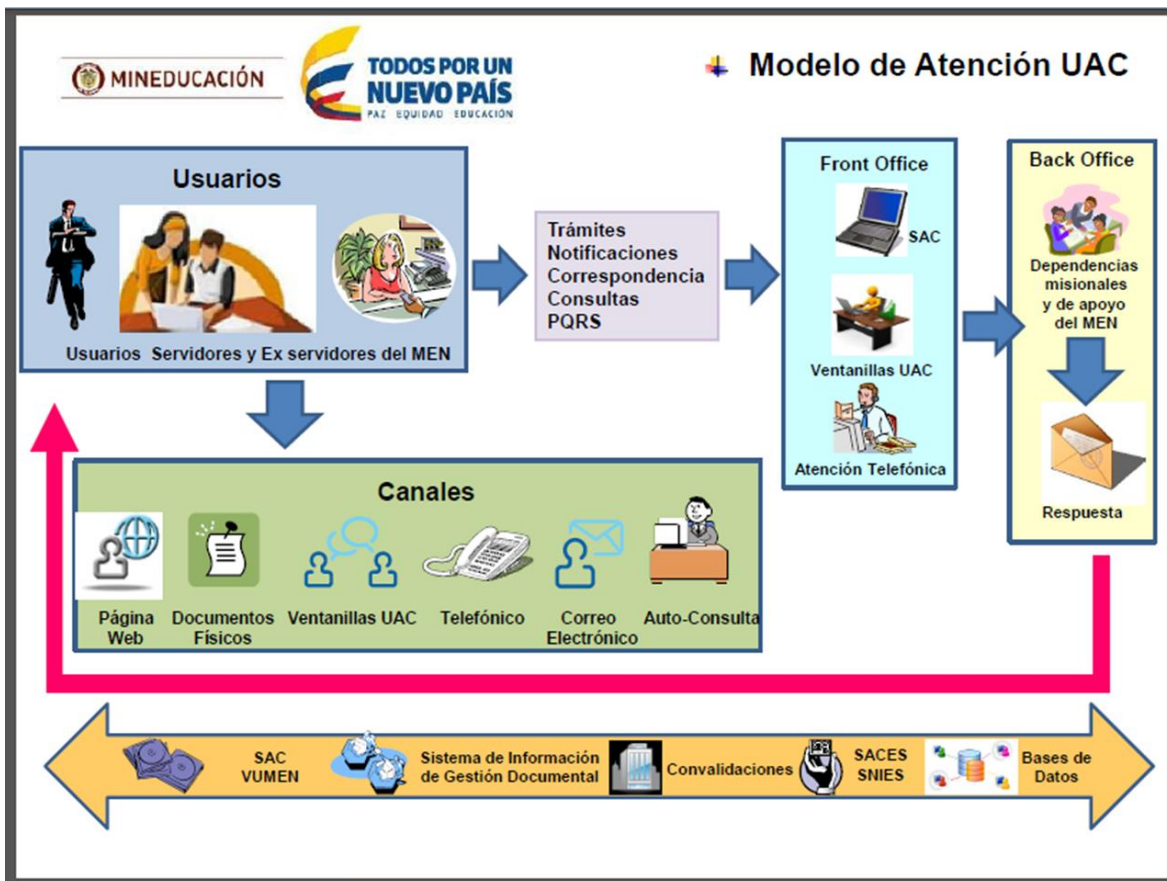
Con el fin de fortalecer el acercamiento de la ciudadanía al Ministerio y hacer mucho más eficiente la atención de los mismos, durante el año 2014 el Ministerio de Educación rediseñó el Macroproceso de Atención al ciudadano, dando como resultado un nuevo modelo que funciona de la siguiente forma:

- Los clientes del Ministerio (Secretarías de Educación, Instituciones de Educación Superior, Público en General y Servidores del MEN), presentan sus solicitudes o requerimientos de manera personal, telefónica, correo electrónico, página WEB o comunicación escrita.
- Las solicitudes son registradas por la Unidad de Atención al Ciudadano utilizando los sistemas SAC y CORDIS, se clasifican de acuerdo con la temática, algunas pueden ser atendidas por la Unidad y las que son de carácter técnico son remitidas a las dependencias correspondientes.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

- La dependencia genera la respuesta y es enviada al cliente a través de la Unidad de Atención al Ciudadano.

Los procesos de atención al ciudadano requieren un trabajo coordinado entre las distintas dependencias del Ministerio y la Unidad de Atención al Ciudadano, en donde cada una de las partes cumple con actividades específicas según el proceso de que se trate.



Los procesos de atención al ciudadano requieren un trabajo coordinado entre las distintas dependencias del Ministerio y la Unidad de Atención al Ciudadano, en donde cada una de las partes cumple con tareas específicas según el proceso de que se trate.

Una Gestión Integral, Eficiente y Transparente al Servicio del País

Para garantizar la adecuada interacción entre los clientes, la Unidad de Atención al Ciudadano y las dependencias, se hizo uso de los siguientes conceptos:

- **Front Office** o línea del frente: son las personas que tienen contacto directo con los ciudadanos (cliente o usuario). Este proceso fue entregado en outsourcing a una empresa especializada quienes suministran personal, siendo Coordinado y Administrado por servidores de planta del Ministerio de Educación.
- **Middle Office**: son las personas de la Unidad, que, a diferencia de los anteriores, no tienen contacto directo con los **ciudadanos** (clientes o usuarios). Aquí se encuentra la atención telefónica, conmutador, WEB-SITE y correo electrónico.
- **Back office**: son todas las dependencias que participan en el proceso atendiendo consultas, quejas y reclamos de carácter especializado y gestionando trámites.

Estos procesos son de tipo transversal, es decir en su ejecución participan todas las dependencias del MEN integrando de esta forma un sistema de atención al ciudadano, esto significa que todos los servidores de las dependencias que tengan contacto con ciudadanos, ya sea que atiendan consultas, quejas, reclamos, sugerencias, gestionen trámites o suministren información ya sea de manera personal, telefónica, página WEB, e-mail o escrita, forman parte del proceso.

Con el propósito de fortalecer y agilizar el tiempo de respuesta personalizada en ventanillas de atención, se procedió a generar un esquema distribución de trámites por prioridad de atención el cual consiste en que el personal del Outsourcing que presta el servicio en la UAC debe tener el conocimiento general de los trámites y puedan realizar la atención pertinente en los momentos pico y generar respuesta oportuna, lo que permite descongestión de visitantes en la unidad.



1.4. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Para la vigencia 2015 se tiene previsto fortalecer el canal de atención telefónico, a través de la contratación del Call Center, con el fin evitar redireccionar llamadas a las áreas misionales en temas que se pueden solucionar por medio de los operadores



Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

Atención Presencial	<p>A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios del Ministerio, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en la calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.</p> <p>Ventanillas para la recepción de correspondencia: A través de éstas, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.</p>
Atención Telefónica	<p>Línea gratuita fuera de Bogotá: 01 - 8000 - 910122 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Contestador automático de lunes a viernes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m.</p> <p>Línea gratuita Bogotá +57 (1) 2220206 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Contestador automático de lunes a viernes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m.</p> <p>PBX: +57 (1) 2222800: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Fax: +57 (1) 2224953 de domingo a domingo las 24 horas.</p>
Ventanilla Única de Trámites-Vumen	<p>https://vumen.mineduacion.gov.co/VUMEN/</p> <p>La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por el Ministerio de Educación Nacional. Se accede a la ventanilla desde el sitio WEB www.mineduacion.gov.co opción al ciudadano, opción Ventanilla Única de Trámites.</p>
Portal Web Sistema de Atención al Ciudadano	<p>Sitio Web www.mineduacion.gov.co opción al ciudadano, opción consultas en línea: Por este canal, el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día.</p>
Correo electrónico	<p>atencionalciudadano@mineducacion.gov.co</p> <p>Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes</p>
Redes Sociales	<p>Twitter: @mineducacion</p> <p>Facebook: http://www.facebook.com/MineduColombia</p>
Chat	<p>www.mineduacion.gov.co</p> <p>El chat de atención al ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, está habilitado de lunes a viernes en el horario de 8:30 a.m. a 9:30 a.m.</p>



ESTRATEGIAS RIESGOS DE CORRUPCION

 		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL Año: 2015							
MECANISMOS	ACTIVIDADES GENERALES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES ESPECIFICAS REALIZADAS	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
			1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Realizar seguimiento a los riesgos identificados y si es el caso actualizar las matrices de riesgos y las acciones para su manejo para cada uno de los macroprocesos.	*Seguimiento a los riesgos definidos que permita identificar cuales se materializaron. *Realizar talleres de identificación de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo.					Subdirección de Desarrollo Organizacional Todas las dependencias
	2.Evaluación a los controles definidos que permitan establecer la solidez y efectividad de los mismos, en especial a los controles que mitigarian los riesgos materializados.	*Auditorias internas					Oficina de Control Interno
	3.Elaboración del Manual de riesgos de Corrupción y las Acciones para su manejo	Incluir en el Manual de Riesgos un capítulo para el tratamiento de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo.					Subdirección de Desarrollo Organizacional
	4. Fortalecimiento de la infraestructura ética de los servidores y contratistas de MEN.	*Jornadas de capacitación y sensibilización en temas de corrupción y los posibles riesgos identificados que se podrían materializar en el MEN. *Mensajes permanentes en carterleras, pregonero y correo electrónicos.					Subdirección de Talento Humano Subdirección de Desarrollo Organizacional
	5.Definición de factores internos (debilidades) y factores externos (amenazas) que pueden llegar a generar actos de corrupción en el MEN.	*Se requiere realizar un inventario de las causas tanto internas (debilidades) y externas (amenazas) que pueden llegar a influir en los procesos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.					Subdirección de Desarrollo Organizacional Comité Directivo

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

 MinEducación Ministerio de Educación Nacional		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				 PROSPERIDAD PARA TODOS
Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL Año: 2015						
MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Realizar un analisis de los trámites de la entidad, con el objeto de adelantar acciones de racionalización o simplificación bajo los criterios de automatización, plazo de ejecución, costos asociados, requisitos, entre otros.					Subdirección de Desarrollo Organizacional
	Formular el plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites con todas las dependencias del Ministerio de Educación Nacional.					
	Implementar y hacer seguimiento a los compromisos definidos en el plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites					
	Realizar la revisión, ajuste y cargue de la información contenida de los tramites del Ministerio de Educación Nacional, en el respectivo sistema de información (nueva versión SUIT) disponible para la comunidad en general.					

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

 		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL Año: 2015						
MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Realización de la audiencia de Rendición de cuentas 2014					Oficina de Planeación y Finanzas Subdirección de Desarrollo Organizacional
	Actualización de la matriz de planeación de Rendición de Cuentas					
	Implementación de mecanismos de Rendición de Cuentas					
	Evaluación y seguimiento del Proceso					

ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO

MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE	
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE		
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Socialización y sensibilización y puesta en producción del rediseño del Macroproceso de Atención al ciudadano.					Unidad de Atención al Ciudadano
		Sensibilización, capacitación y puesta en producción del Sistema de Gestión Documental					Unidad de Atención al Ciudadano
	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	Realización de la prueba piloto del curso de atención al ciudadano con el 20% de los servidores de Carrera Administrativa					Subdirección de Talento Humano
		Evaluación de resultados de la prueba piloto del curso de atención al ciudadano y ajuste al curso si se requiere.					Subdirección de Talento Humano
		Implementación del curso de atención al ciudadano.					Subdirección de Talento Humano
		Elaborar propuesta de estímulos y gestionar recursos 2016.					Subdirección de Talento Humano
	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.	Ajustar la página web de acuerdo a la normatividad vigente					Unidad de Atención al Ciudadano
		Implementar el Call Center del Ministerio de Educación					Unidad de Atención al Ciudadano

ANEXO 1. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

		IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
PLANEACIÓN	Formulación de Proyectos.	Tráfico de influencias Soborno	R1	Formulación y direccionamiento de proyectos que respondan a intereses particulares y no a necesidades reales de los beneficiarios.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socialización de la formulación y la cuota asignada por proyecto en los talleres de planeación estratégica.	Jefe OAPF	Plan de acción anual publicado. Plan anual de compras publicado.
PLANEACIÓN	Seguimiento a Planes, Proyectos y Recursos.	Tráfico de influencias Soborno	R2	Seguimiento inadecuado de los proyectos de inversión para favorecimiento de un tercero.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Seguimiento periódico por parte de la OFAP del MEN, DNP MHCP y Presidencia.	Jefe OAPF	Número de seguimientos mensuales financieros y de alcance de metas.
PLANEACIÓN	Planeación Presupuestal y Financiera.	Tráfico de influencias Soborno	R3	Modificación de la metodología y modelos para distribuir recursos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revalidación del modelo y publicación.	Jefe OAPF	Metodologías validadas y publicadas.
MEJORAMIENTO	Modernizar Estructura Organizacional. Desarrollar los estudios correspondientes que permitan realizar reestructuraciones o modificaciones en la planta de cargos, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la directivas del Ministerio o por disposiciones legales.	Extralimitación de funciones por parte de los jefes de dependencia. Estudio técnico no refleja necesidades del MEN. Definición de necesidades inexistentes. Ajustes realizados a través de vía de hechos sin las autorizaciones correspondientes.	R4	Modificación de la estructura, planta de cargos y manuales de funciones sin el respaldo de estudios técnicos que lo soporten.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Identificación de necesidades en el marco de acompañamiento de las áreas. Elaboración de estudios técnicos para la modificación estructura, planta de cargos y manuales de funciones.	SDO SDO Jefes de Dependencias	Estudios técnicos que soporten ampliación y/o modificación de la estructura, planta de cargos y manuales de funciones. Un estudio técnico que soporte cada modificación de la estructura, planta de cargos y manuales de funciones.

		IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	Asistencia Técnica. Contribuir a la adecuada implementación de la política pública en educación y la prestación del servicio educativo, MEDIANTE la transferencia de conocimiento, acciones de capacitación, asesoría, o acompañamiento, PARA consolidar los modelos de gestión, el buen gobierno y la alineación de los aliados, así como el fortalecimiento de la autonomía y la descentralización.	Estudios previos o de factibilidad superficiales y/o manipulados. Pliego de condiciones hechos a la medida. Ausencia de estudios de mercado. Tráfico de influencias. Decisiones ajustadas a intereses particulares.	R5	No objetividad en la toma de decisiones para la aprobación de propuestas técnicas relacionadas con el servicio de conectividad.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Realizar validación del contrato de la Secretaría/Operador vs lo aprobado por el MEN.	Programa Conexión Total	Contratos con cumplimiento del 100% de lo aprobado por el MEN.
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	Asistencia Técnica. Contribuir a la adecuada implementación de la política pública en educación y la prestación del servicio educativo, MEDIANTE la transferencia de conocimiento, acciones de capacitación, asesoría, o acompañamiento, PARA consolidar los modelos de gestión, el buen gobierno y la alineación de los aliados, así como el fortalecimiento de la autonomía y la descentralización.	Incumplimiento por parte del gestor. Incumplimiento por parte de la entidad.	R7	Repetir asistencias técnicas sin conocer el resultado del impacto de asistencias técnicas anteriores.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Definir herramienta que mida los resultados de la asistencia técnica.	Cada una de las dependencia prestadoras de la asistencia técnica	Cumplimiento de objetivos propuestos en la asistencia técnica.
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	Gerencia de Proyectos. Contribuir a la implementación de las políticas públicas en educación mediante la planificación, ejecución, seguimiento, cierre y liquidación de los proyectos para el cumplimiento de los objetivos y metas de educación.	Amiguismo / clientelismo. Exceso y abuso de poder. Insuficiencia y/o incumplimiento de los controles.	R9	Tráfico de influencias en el desarrollo de las actividades del proyecto.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Socialización del código de ética y buen gobierno.	STH	Número de campañas realizadas / Número de campañas programadas.
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	Gerencia de Proyectos. Contribuir a la implementación de las políticas públicas en educación mediante la planificación, ejecución, seguimiento, cierre y liquidación de los proyectos para el cumplimiento de los objetivos y metas de educación.	Concentración de las actividades de supervisión en una sola persona. Desconocimiento normativo. Debilidades en el seguimiento del proyecto. Insuficiencia y/o incumplimiento de los controles. Extralimitación de funciones.	R10	Mala utilización de los recursos asignados para el desarrollo de las actividades.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisión del proceso de supervisión en inventoria.	SDO Subdirección de Contratación	Número de procedimientos mejorados / Número de procedimientos identificados

		IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	Gerencia de Proyectos. Contribuir a la implementación de las políticas públicas en educación mediante la planificación, ejecución, seguimiento, cierre y liquidación de los proyectos para el cumplimiento de los objetivos y metas de educación.	Concentración de las actividades de supervisión en una sola persona.	R10	Mala utilización de los recursos asignados para el desarrollo de las actividades.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisión del proceso de supervisión en interventoría.	SDO Subdirección de Contratación	Número de procedimientos mejorados / Número de procedimientos identificados
		Desconocimiento normativo. Debilidades en el seguimiento del proyecto. Insuficiencia y/o incumplimiento de los controles. Extralimitación de funciones.								
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	Gerencia de Proyectos. Contribuir a la implementación de las políticas públicas en educación mediante la planificación, ejecución, seguimiento, cierre y liquidación de los proyectos para el cumplimiento de los objetivos y metas de educación.	Extralimitación de funciones. Amiguismo. Exceso y abuso de poder. Soborno.	R11	Ocultar información de carácter público.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Implementación del macroproceso de comunicaciones.	SDO OAC	Procedimientos implementados
		Manipulación de la información.								
IPPE Implementación de Políticas Públicas en Educación	Distribución de Recursos. Asignar y distribuir con equidad y oportunidad los recursos para el sector MEDIANTE metodologías técnicas (modelos, indicadores y criterios) PARA asegurar la implementación de la política y la prestación del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.	Ausencia de herramientas para realizar un diagnóstico real. Baja calidad de los datos que se recogen a través de los sistemas de información. Ausencia de unidad de criterios para el análisis y procesamiento. Presión de grupos de poder.	R12	Distribución no objetiva de los recursos financieros.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Estandarización de procedimientos.	Oficina Asesora de Planeación y Finanzas SDO	Número de procedimientos estandarizados / Número de procedimientos a estandarizar.
		Automatización del procedimiento para evitar la manipulación de la información.						Oficina Asesora de Planeación y Finanzas Oficina de Tecnología	Número de procedimientos automatizados / Número de procedimientos a automatizar.	
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	Seguimiento Monitoreo y Control. Decreto 028 de 2008 por el cual se define la estrategia de monitoreo seguimiento y control al gasto que ejecutan las entidades territoriales con recursos del Sistema General de Participaciones en concordancia con los artículos 209 y 287 de la constitución política de Colombia.	Fuentes de información que reportan datos diferentes sobre el mismo concepto. Discrecionalidad del profesional encargado de realizar la proyección de los recursos requeridos para la asignación complementaria. (se proyecta en hoja excel) Reporte de información financiera errado, manipulado o ausencia del mismo por parte de la entidad territorial.	R13	Manipulación u omisión de información para favorecer o desfavorecer la asignación complementaria de una entidad territorial	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Actualización del SGCF que recoja la información oficial mediante el desarrollo de un módulo que permita la proyección automatizada de la asignación complementaria.	Subdirección de Cobertura, Tecnología y Monitoreo	Módulo de proyección de asignación complementaria articulado con los diferentes sistemas de información.

		IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	Seguimiento Monitoreo y Control. Decreto 028 de 2008 por el cual se define la estrategia de monitoreo seguimiento y control al gasto que ejecutan las entidades territoriales con recursos del Sistema General de Participaciones en concordancia con los artículos 209 y 287 de la constitución política de Colombia.	Fuentes de información que reportan datos diferentes sobre el mismo concepto. Reporte de información financiera errado, manipulado o ausencia del mismo por parte de la entidad territorial.	R14	Evaluación subjetiva de eventos de riesgo que recomienden imposición o levantamiento de medidas preventivas y/o correctivas.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Actualización del Sistema de Gestión y Control Financiero -SGCF- que recoja la información oficial FUT. Realizar proceso de verificación y validación de información a través de visitas. Seguimiento al cumplimiento de las acciones de los planes de desempeño. Proponer la creación de Comité de Monitoreo y Control.	Asesor asignado a cada entidad territorial Subdirector de Monitoreo	Informe anual de seguimiento. Matrices que reportan el estado de avance de los planes de desempeño. Informe de visitas, evidencias y recomendaciones.
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	Seguimiento de Recursos. Mejorar y realizar seguimiento a la gestión que las SE realizan con sus recursos financieros.	Inconsistencia o falsedad en la información reportada por las entidades territoriales que presentan estudio y liquidación de deudas a reconocer por el MEN. Intervención de agentes externos y/o internos para la omisión de la aplicación de actividades relacionadas con la verificación de la información para la aceptación de deudas mal liquidadas.	R15	Validación de deudas que no correspondan a la realidad jurídica y/o al monto real a reconocer.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Construcción e implementación de protocolos para cada tipo de deuda que se analice en la Subdirección.	Subdirector de Monitoreo	Listas de chequeo sobre el cumplimiento de los protocolos por cada deuda reconocida.
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	Vigilancia y Control.	Por direccionamiento erróneo de las acciones adelantadas por parte de funcionarios y/o directivos. Por intencionalidad de terceros ajenos y/o persona influyente en los procesos investigativos. Soborno	R16	Tráfico de influencias para determinar el sentido del fallo.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Dejar trazabilidad de todas las acciones adelantadas identificando a los responsables.	Comité de Inspección y Vigilancia Funcionario investigador Subdirector de Inspección y Vigilancia	100% de las acciones adelantadas con seguimiento y control

Macroproceso	Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
		Causas	Riesgo	Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº		Descripción				
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	Gestión de Trámites.	Por direccionamiento erróneo de las acciones adelantadas por parte de funcionarios y/o directivos Tráfico de influencias (amiguismo y/o persona influyente)	R17 Ratificación de reformas estatutarias para favorecer a un tercero.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Utilizar lista de chequeo de requisitos para ratificar todas reformas estatutarias.	Funcionario a quien se le asigne el trámite Coordinador Subdirección	100% de trámites de ratificación de reformas estatutarias verificados con lista de chequeo
MONITOREO Y ASEGURAMIENTO	Gestión de Trámites.	Deficiencias en la información contenida en los sistemas de información que soporta el proceso Deficiencias en el funcionamiento de los sistemas de información que soporta el proceso	R18 Certificar información errónea y/o desactualizada.	Casi seguro	Correctivo	Reducir el riesgo	Advertir oportunamente todas las deficiencias de la información y/o del funcionamiento de los sistemas que soportan el proceso. Desarrollar e implementar una herramienta informática que permita la revisión tanto de los programas activos e inactivos antiguos en SNIES y SACES. - Convenio OEI. Desarrollo e implementación del resultado de la redefinición del SACES Contrato 1470 de 2013	Subdirector de Inspección y Vigilancia Subdirección de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior Subdirección de Desarrollo Sectorial Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	100% de las deficiencias reportadas a las dependencias de apoyo.
GESTIÓN DE CONOCIMIENTO DEL SECTOR	Gestión de Activos de Conocimiento.	Debilidad en los controles para el uso del conocimiento. Desconocimiento de la normatividad de derechos de autor.	R19 Utilización errada de los activos de conocimiento para beneficio propio.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Mejoramiento al proceso incluyendo lineamientos legales de derechos de autor.	Asesor SDO	Productos de conocimiento generados que requieren derechos de autor Vs. Total de productos de conocimiento generados en el periodo (anual)
GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestión de Actos Administrativos.	Ausencia de sistemas de información que apoyen el proceso de actos administrativos y un modulo de administración que permita controlar quien tiene acceso a la información.	R20 Uso indebido de la información de los actos administrativos generados por el Ministerio de Educación	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Sensibilización a servidores y contratista en temas de corrupción y ética.	SDO Outsourcing de Atención al Ciudadano	Número de servidores y contratistas capacitados.
		Ausencia de controles para el manejo de la información confidencial. Información importante de interés público. Amiguismo/Tráfico de influencias.					Seguimiento a la materialización de quejas disciplinarias contra servidores.	UAC Control Interno Disciplinario	Número de quejas interpuestas contra el MEN.

Macroproceso	Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
		Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº			Descripción				
GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Legalización de Documentos de IES.	Falta de aplicativo donde se registre la información de la legalización. No disponibilidad y/o intermitencia en los sistemas de información Snies, sacex y wumen. Información contenida en los sistemas de información no se encuentre actualizada. Ausencia de verificación de la información en los sistemas por exceso de confianza en el manejo de la información. Incumplimiento con el procedimiento de verificación en los sistemas de información por el servidor encargado. Amiguismo y tráfico de influencias.	R21 Legalizar documentos de educación superior falsos.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Rediseño procesos UAC	SDO Oficina de Tecnología Grupo Atención al ciudadano	Implementación del nuevo modelo propuesto en el rediseño para la Oficina de Atención al Ciudadano.	
GESTION DE COMUNICACIONES	TODOS LOS PROCESOS. Garantizar la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de mensajes e información del MEN con los diferentes grupos de interés MEDIANTE la formulación, diseño y ejecución de planes y estrategias de comunicación (organizacional, corporativa, informativa, y de medios de comunicación), la asesoría en comunicación para la movilización, el relacionamiento y las acciones de divulgación y de sensibilización, CON EL FIN de entregar insumos para la toma de decisiones y contribuir al posicionamiento de la política educativa nacional y del cumplimiento de los objetivos del MEN.	Falta de veracidad en la información institucional y sectorial por la ausencia o demora en la validación de la información por parte del área técnica correspondiente. Favorecimiento a terceros internos y externos Encubrimiento de información para favorecer a Ministro y/o Viceministros	R22 Publicación y entrega de información institucional desactualizada, incompleta o incorrecta a través de los canales de comunicación oficiales del Ministerio de educación de manera intencional.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	La validación de textos por el directivo /subdirectivo, o por el profesional asignado del área correspondiente, así como la edición de contenidos por parte del editor periodístico y/o jefe de la OAC, previamente a la publicación de cualquier contenido generado por la OAC.	Equipo de periodistas de la OAC Editor periodístico OAC Jefe OAC	No. De piezas comunicativas (artículos, comunicados de prensa y piezas de audio) publicadas a través de los canales oficiales de comunicación del MEN / No. Piezas comunicativas generadas en el administrador de contenidos de la OAC	
GESTION DE COMUNICACIONES	TODOS LOS PROCESOS. Garantizar la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de mensajes e información del MEN con los diferentes grupos de interés MEDIANTE la formulación, diseño y ejecución de planes y estrategias de comunicación (organizacional, corporativa, informativa, y de medios de comunicación), la asesoría en comunicación para la movilización, el relacionamiento y las acciones de divulgación y de sensibilización, CON EL FIN de entregar insumos para la toma de decisiones y contribuir al posicionamiento de la política educativa nacional y del cumplimiento de los objetivos del MEN.	Favorecer a un tercero por conveniencia propia, por intereses personales Vulnerabilidad de los sistemas de información (sistemas con seguridad deficiente o con acceso a personal no autorizado)	R23 Salida no controlada de información previa a su formalización.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Canalizar actividades a través de un único funcionario con la validación de uno de los coordinadores (actividades y responsabilidades) Utilización exclusiva de medios institucionales como herramienta de comunicación para asignación de tareas puntuales.	Equipo de periodistas de la OAC Editor periodístico OAC Jefe OAC	Número de solicitudes de información confiable y oportuna divulgada Vs. Número de solicitudes de información a divulgar	
CONTRATACIÓN	PRECONTRACTUAL. Lograr la mejor propuesta mediante una planeación técnica, jurídica y financiera de las necesidades de contratación para garantizar la selección objetiva dentro de los principios y normatividad vigente de la contratación pública.	Estudios previos y pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular. Modificaciones a los proyectos de pliegos o mediante adendas al pliego definitivo para favorecer proponente en particular. Asignar un contrato a una persona natural y/o jurídica que no cuente con la experiencia suficiente para ejecutar el objeto del contrato.	R24 Investigaciones internas o externas y/o acciones judiciales en contra del Ministerio o del Ministerio hacia servidores o contratistas.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Establecer condiciones, jurídicas, técnicas financieras y económicas adecuadas a la necesidad de contratación asegurando la transparencia en la formulación del estudio previo, los pliegos de condiciones que permita la participación de pluralidad de oferentes y la adjudicación de contratos a proponentes idóneos.	Subdirectora de Contratación	Número de procesos adelantados durante la vigencia Vs. Denuncias ante oficina de control interno o organos de control externos.	
CONTRATACIÓN	CONTRACTUAL. Garantizar la ejecución del contrato en los términos y cumplimiento de las obligaciones pactadas, realizando y solucionando las modificaciones y/o aplicación de sanciones a que hubiere lugar.	Modificaciones o adiciones a contratos, convenios u ordenes de aceptación sin la debida justificación o que se encuentre fuera del objeto contractual. No cumplimiento de requisitos legales o contractuales para la modificación u adición.	R25 Modificaciones o adiciones a contratos, convenios u ordenes de aceptación de oferta que afecten negativamente los recursos o intereses de la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Establecer condiciones, jurídicas, técnicas financieras y económicas que viabilicen la adición respectiva.	Subdirectora de Contratación	Número de adiciones solicitadas Vs. Adiciones aprobadas.	

		IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coordinar Logística de Eventos.	Premura en la solicitud de eventos. Incrementar valor de la comisión del contratista operador.	R26	Que el contratista operador contrate la prestación de los servicios por encima de los precios del mercado.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Definir y formular el indicador de planeación de la dependencia.	SGA	Días de anticipación que se solicitan los eventos por dependencia
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coordinar Logística de Eventos.	Desconocimiento de la normatividad. Abuso de autoridad.	R27	Realizar eventos no correspondiente al plan estratégico del MEN.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coordinar Logística de Eventos.	Amiguismo Clientelismo Tráfico de influencias	R28	Decisiones ajustadas a intereses particulares para realizar contratación de servicios dentro de un evento.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Realizar Control Operacional Ambiental.	Ausencia de reglamentación para el manejo de recursos generados por la venta de residuos reciclables.	R29	Mala utilización de los recursos obtenidos por la generación de residuos reciclables.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Inclusión de procedimiento en la ficha técnica del proceso de control operacional ambiental.	SDO SGA	Ficha técnica ajustada
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Realizar Control Operacional Ambiental.	No pesar la totalidad de los residuos intencionalmente. No realizar el registro de ingreso de bienes al almacén.	R30	Apropiación de recursos derivados de la generación de residuos reciclables.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Inclusión de procedimiento en la ficha técnica del proceso de control operacional ambiental.	SDO SGA	Ficha técnica ajustada

		IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Realizar Control Operacional Ambiental.	Manipulación del peso de los residuos peligrosos generados, por parte del servidor MEN para beneficio propio o del contratista.	R31	Favorecimiento a contratista encargado de la disposición de residuos peligrosos.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Inclusión de procedimiento en la ficha técnica del proceso de control operacional ambiental	SDO SGA	Ficha técnica ajustada
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Administrar el Vínculo laboral. Administrar la liquidación salarial y prestacional de los servidores, incluyendo las obligaciones asociadas a la seguridad social y aportes parafiscales y gestionar los requerimientos asociados con las diferentes situaciones administrativas de los servidores y exservidores, así como la información asociada a la planta de cargos del MEN.	Concentración de funciones. Elaboración de certificaciones manualmente.	R32	Certificaciones laborales no generadas por el sistema con información y aprobación falsa.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Separar la función de elaboración de la confirmación de las certificaciones.	Coordinador de Grupo Administrar Vínculo Laboral	Número de confirmaciones solicitadas Vs. Número de confirmaciones efectuadas.
GESTIÓN JURÍDICA	Asuntos Contenciosos Atender la gestión litigiosa prejudicial y judicial del Ministerio de Educación Nacional a fin de defender oportuna y diligentemente los intereses del Estado.	No oportunidad en la contestación de las demandas y demás etapas procesales. Descuido del apoderado. Inadecuada vigilancia judicial.	R33	Condenas y decisiones judiciales en contra de la Entidad ocasionadas por omisiones de los apoderados que eventualmente conllevarían a que se beneficien estos y los demandantes de manera ilegal.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar auditorías in situ o en la página de la rama judicial a los procesos a nivel nacional, en los despachos judiciales en los que cursen procesos en los que sea parte el MEN contra los informes que presentan los abogados apoderados el MEN sobre la gestión que tiene a cargo. Reuniones de retroalimentación con los apoderados del MEN respecto de los resultados de la auditorías realizadas. Imposición de sanciones por incumplimiento parcial o total de sus obligaciones.	Jefe Oficina Jurídica/Abogados de gestión judicial	Número de auditorías realizadas in situ o a través de la página web de la rama judicial de los procesos judiciales en los que sea parte el MEN .
GESTIÓN FINANCIERA	Administrar Ciclo Financiero de Ingresos. Fiscalizar y ejercer cobro persuasivo - Ley 21	Favorecimiento propio y/o a un tercero en particular. Amiguismo. Soborno a funcionario MEN. Concentración de autoridad.	R34	Omisión deliberada del servidor en la gestión de cobro buscando la prescripción de la deuda.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Titularización del total de las deudas en mora a diciembre de 2013.	Grupo Ley 21	Total de entidades morosas a dic 2013 / total de entidades a las que se le emitió resolución.

		IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
GESTIÓN FINANCIERA	Administrar Ciclo Financiero de Ingresos. Fiscalizar y ejercer cobro persuasivo - Ley 21	Favorecimiento propio y/o a un tercero en particular. Amiguismo. Soborno a funcionario MEN. Concentración de autoridad.	R35	Generación de certificación de nómina por menor valor por parte de la Entidad.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Establecer acuerdos con entidades que manejen aporte parafiscal Ley 21 para cruce de información.	Coordinador Grupo Ley 21	Número de liquidaciones de corrección / Número de entidades analizadas.
GESTIÓN FINANCIERA	Administrar Ciclo Financiero de Ingresos. Fiscalizar y ejercer cobro persuasivo - Ley 21	Desconocimiento de la ley por parte del aportante. Cobro por la realización del supuesto trámite de descuento por parte del servidor MEN.	R36	Ofrecer intermediación para conceder un beneficio de ley, al que el aportante puede acceder por derecho propio.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión por parte del coordinador de grupo Ley 21 de todos los casos que tengan que ver con beneficios de ley.	Coordinador Grupo Ley 21	Entidades acogidas al beneficio de ley / entidades en morosidad.
GESTIÓN FINANCIERA	Administrar Ciclo Financiero de Ingresos. Fiscalizar y ejercer cobro persuasivo - Ley 21	Favorecimiento propio y/o a un tercero en particular. Amiguismo. Soborno a funcionario MEN. Concentración de autoridad.	R37	Manipulación de la información contenida en el aplicativo de cartera en la emisión de las liquidaciones.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión de la totalidad de las liquidaciones que se emitan a través del aplicativo de cartera.	Coordinador Grupo Ley 21	Total de entidades en morosidad / Total de liquidaciones emitidas.
GESTIÓN FINANCIERA	Administrar Ciclo Financiero de Ingresos. Fiscalizar y ejercer cobro persuasivo - Ley 21	Favorecimiento propio y/o a un tercero en particular. Amiguismo. Soborno a funcionario MEN. Concentración de autoridad.	R38	Registros de dineros por parte del servidor que no han ingresado a las cuentas bancarias del MEN Ley 21.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Validación de la información suministrada por la entidad contra el extracto bancario.	Coordinador Grupo Ley 21	Total registrado Vs. Total validado.

		IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	<p>Operación de Servicios TIC: Asegurar que los servicios TIC se ofrezcan efectiva y eficientemente, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y usuarios de la institución, con el ánimo de resolver, cuando se presenten, fallos en el servicio y dar respuestas en forma oportuna.</p> <p>Provisión de Servicios TIC: Definir las estrategias de la puesta en marcha de los servicios TIC ofrecidos a los usuarios y clientes de la Institución y del sector, integrando de manera sistemática las actividades propias de este proceso, con el fin de entregar un portafolio de servicios TIC, en forma oportuna confiable.</p>	Accesibilidad total a las bases de datos.	R39	Fuga y/o pérdida de información.	Posible		Reducir el riesgo	<p>Inclusión de cláusula de confidencialidad en contratos de personal con acceso a las bases de datos.</p> <p>Validación de las hojas de vida para la realización de los contratos de la OTSI.</p>	OTSI	<p>Número de contratos celebrados con cláusula de confidencialidad incluida / Número de contratos realizados.</p> <p>Número de evaluaciones realizadas / Número de contratistas.</p>
	<p>Operación de Servicios TIC: Asegurar que los servicios TIC se ofrezcan efectiva y eficientemente, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y usuarios de la institución, con el ánimo de resolver, cuando se presenten, fallos en el servicio y dar respuestas en forma oportuna.</p> <p>Provisión de Servicios TIC: Definir las estrategias de la puesta en marcha de los servicios TIC ofrecidos a los usuarios y clientes de la Institución y del sector, integrando de manera sistemática las actividades propias de este proceso, con el fin de entregar un portafolio de servicios TIC, en forma oportuna confiable.</p>	<p>Tráfico de influencias.</p> <p>Extralimitación de funciones.</p> <p>Abuso de poder y/o confianza.</p> <p>Soborno.</p>	R40	Suplantación de identidad.	Posible		Reducir el riesgo	<p>Inclusión de cláusula de confidencialidad en contratos de personal con acceso a las bases de datos.</p> <p>Validación de las hojas de vida para la realización de los contratos de la OTSI.</p>	OTSI	<p>Número de contratos celebrados con cláusula de confidencialidad incluida / Número de contratos realizados.</p> <p>Número de evaluaciones realizadas / Número de contratistas.</p>

		IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Macroproceso	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	<p>Estrategia y Plan de Desarrollo de Servicios TIC: Desarrollar y ejecutar las estrategias para alcanzar los objetivos definidos en el PETIC, teniendo en cuenta las políticas, lineamientos, planes, programas mediante la concepción y ejecución de los proyectos que integran la arquitectura, clientes, usuarios y proveedores con el fin de cubrir las necesidades del Ministerio y del sector, propendiendo por el cumplimiento de los acuerdos definidos en el Portafolio de los servicios TIC.</p> <p>Operación de Servicios TIC: Asegurar que los servicios TIC se ofrezcan efectiva y eficientemente, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y usuarios de la institución, con el ánimo de resolver, cuando se presenten, fallos en el servicio y dar respuestas en forma oportuna.</p> <p>Provisión de Servicios TIC: Definir las estrategias de la puesta en marcha de los servicios TIC ofrecidos a los usuarios y clientes de la Institución y del sector, integrando de manera sistemática las actividades propias de este proceso, con el fin de entregar un portafolio de servicios TIC, en forma oportuna confiable.</p>	<p>No alineación entre los procesos y el desarrollo de actividades en cada dependencia.</p> <p>Rotación de personal en las dependencias.</p> <p>Debilidades en la inducción realizada a los servidores.</p>	R41	Detrimiento patrimonial por el desarrollo de sistemas de información no utilizados.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Estructuración del proceso de gestión de aplicaciones.	OTSI SDO	Proceso documentado
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	<p>Estrategia y Plan de Desarrollo de Servicios TIC: Desarrollar y ejecutar las estrategias para alcanzar los objetivos definidos en el PETIC, teniendo en cuenta las políticas, lineamientos, planes, programas mediante la concepción y ejecución de los proyectos que integran la arquitectura, clientes, usuarios y proveedores con el fin de cubrir las necesidades del Ministerio y del sector, propendiendo por el cumplimiento de los acuerdos definidos en el Portafolio de los servicios TIC.</p> <p>Operación de Servicios TIC: Asegurar que los servicios TIC se ofrezcan efectiva y eficientemente, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y usuarios de la institución, con el ánimo de resolver, cuando se presenten, fallos en el servicio y dar respuestas en forma oportuna.</p> <p>Provisión de Servicios TIC: Definir las estrategias de la puesta en marcha de los servicios TIC ofrecidos a los usuarios y clientes de la Institución y del sector, integrando de manera sistemática las actividades propias de este proceso, con el fin de entregar un portafolio de servicios TIC, en forma oportuna confiable.</p>	<p>Falta de controles adecuados.</p> <p>Incumplimiento de los trámites establecidos para préstamos o manejo de bienes de tecnología.</p>	R42	Pérdida y/o robo de elementos de infraestructura tecnológica.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Reuniones de seguimiento para el control de inventarios.	OTSI	Reuniones realizadas al año / 4