

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente
al Servicio del País

2014



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD
PARA TODOS

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 formulados en el Plan de Desarrollo 2010-2014, y 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, 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

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es 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:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Antitrámites.
3. Estrategia de Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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.



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 Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

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

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.

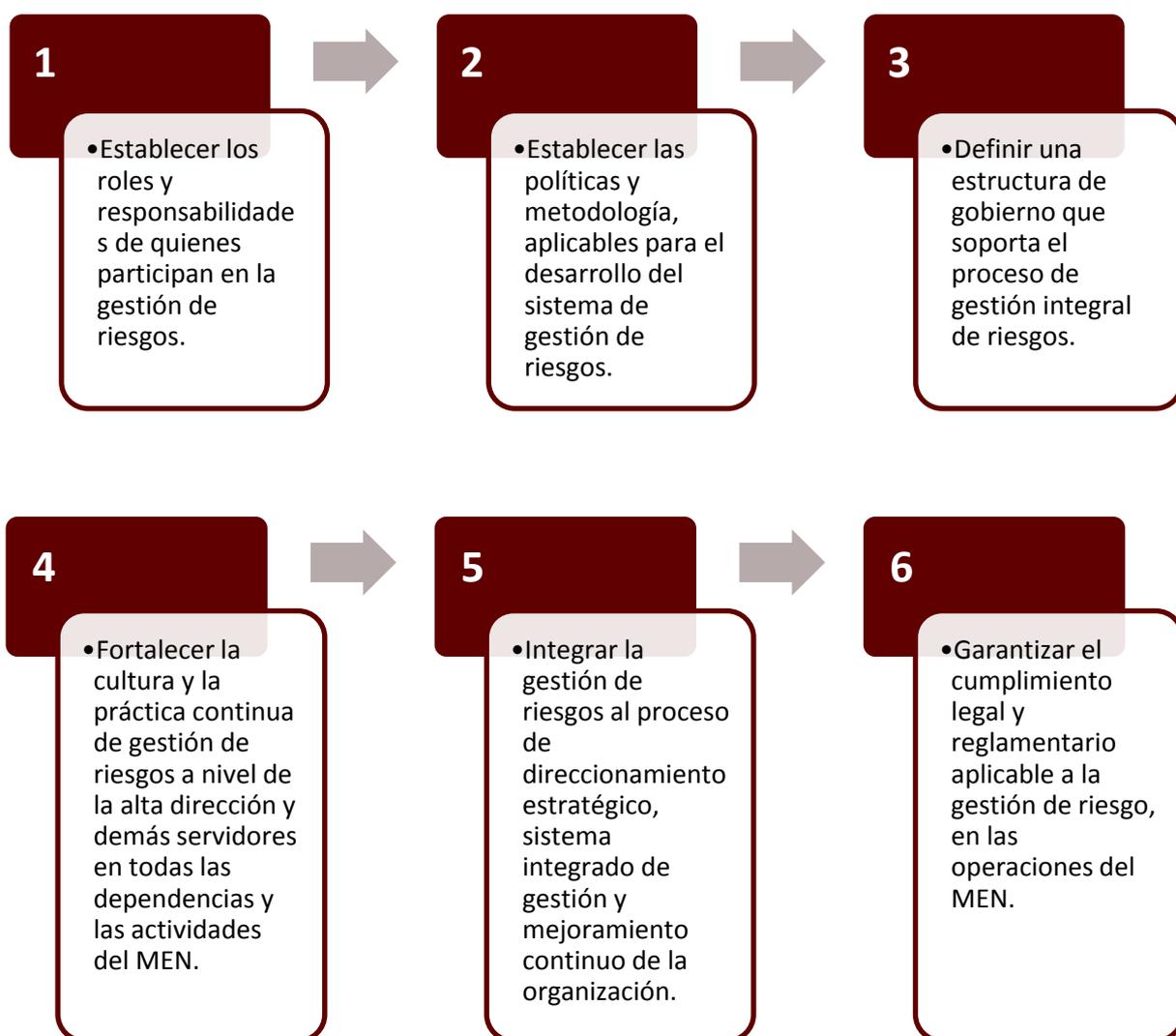
1.2. OBJETIVO GENERAL



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 logro de los objetivos estratégicos, bajo las 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. 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 201 "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

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

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

1.6. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

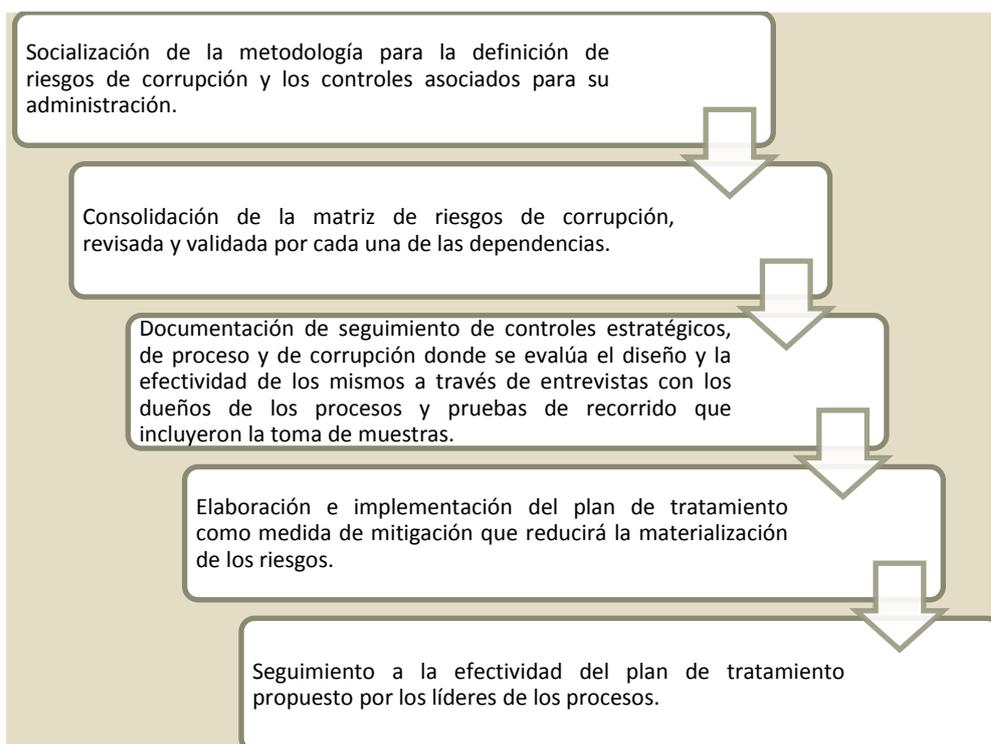
Conforme con la metodología definida para la identificación y valoración de riesgos de corrupción, a continuación se relaciona la matriz de riesgos de corrupción diseñada a finales de 2013 con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento: **Ver Anexo 1**

1.7. 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 2014 y será desarrollado de la siguiente manera:

- 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.

Dentro de las actividades a evidenciar:



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 de trámites, que ha permitido llegar a un total de 22 trámites a 2013, 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.



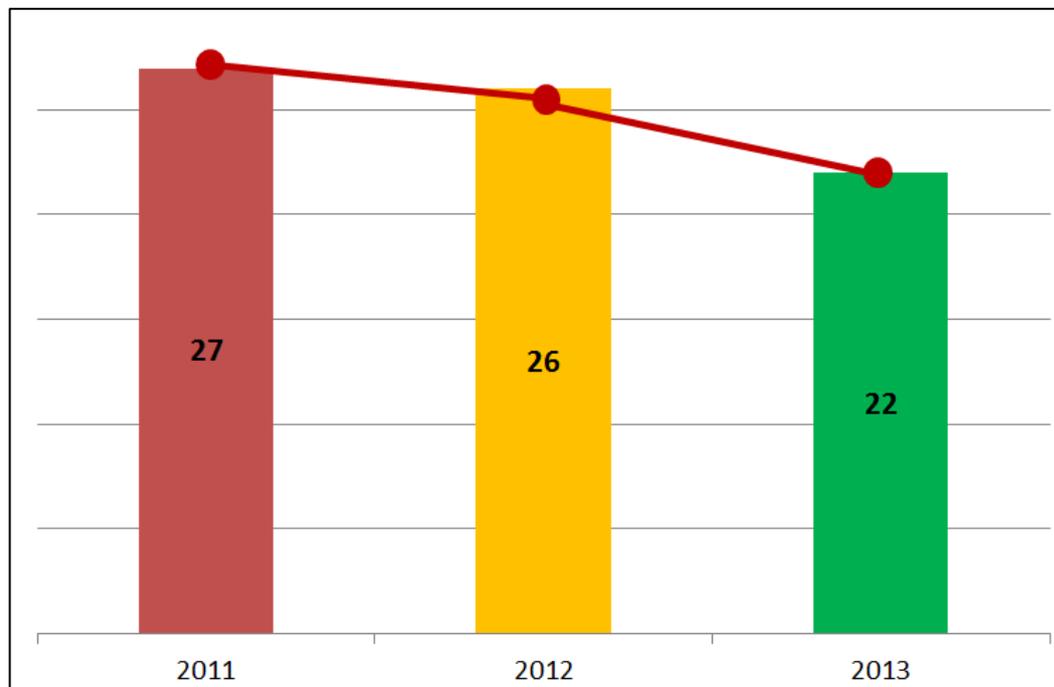
Unificación de requisitos para realizar los trámites denominados registro e inscripción de rectores y representantes legales de Instituciones de Educación Superior públicas y privadas.



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

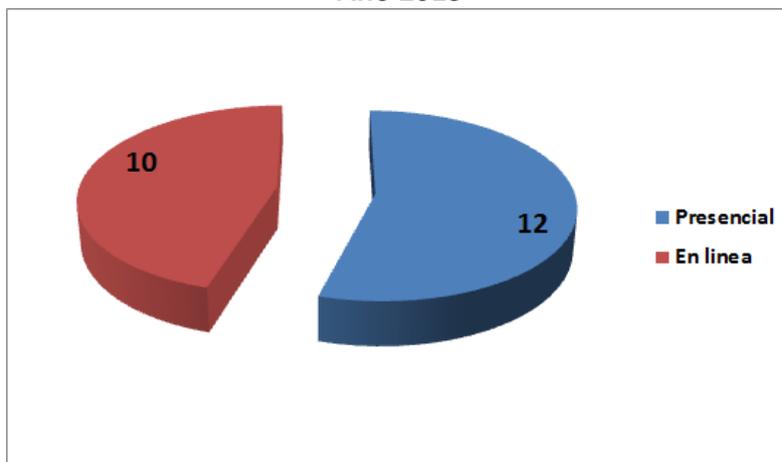
Una vez expedido el Decreto Ley 019 de 2012, el Ministerio de Educación Nacional continuó enfocando y alineando esfuerzos, con la adhesión y participación activa en la estrategia antitrámites del Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; elemento que ha 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 trámites 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 o de fax.

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.

**Gráfico . Estado de los trámites
Año 2013**



Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional, MEN.

Desde el 1 de Octubre de 2012 hasta el 30 de septiembre de 2013, el trámite de legalización de documentos para adelantar estudios o trabajar en el exterior, fue el más solicitado, con 97.776 solicitudes; a continuación se presentan los seis trámites más frecuentes solicitados por los ciudadanos.

Gráfico. Solicitudes de Trámites con Mayor Volumen



Fuente: Unidad de Atención al Ciudadano, MEN.

Una Gestión Integral, Eficiente y Transparente al Servicio del País

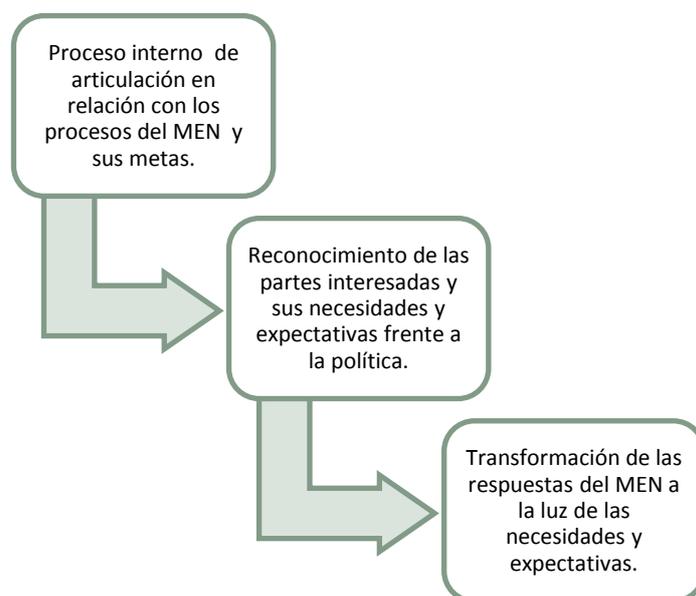
3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

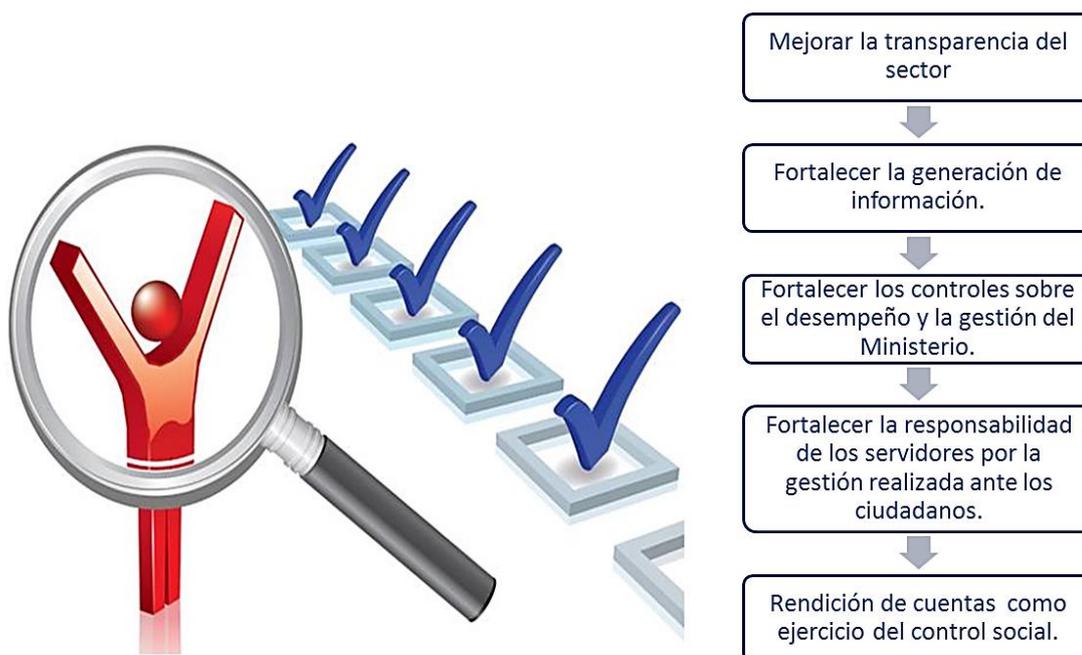
En este sentido, en el marco del rediseño de la cadena de valor del Ministerio realizado en el 2013, se incluyó la incorporación del macro proceso de “Gestión y Articulación de Partes Interesadas”, del cual hace parte el proceso “Promoción de la participación ciudadana”, que tiene como objetivo brindar 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 para la participación ciudadana que se encuentra en construcción, proceso liderado por el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio del Interior.

El proceso de Rendición de Cuentas implica:



Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

3.1. OBJETIVOS DE LA RENDICION DE CUENTAS

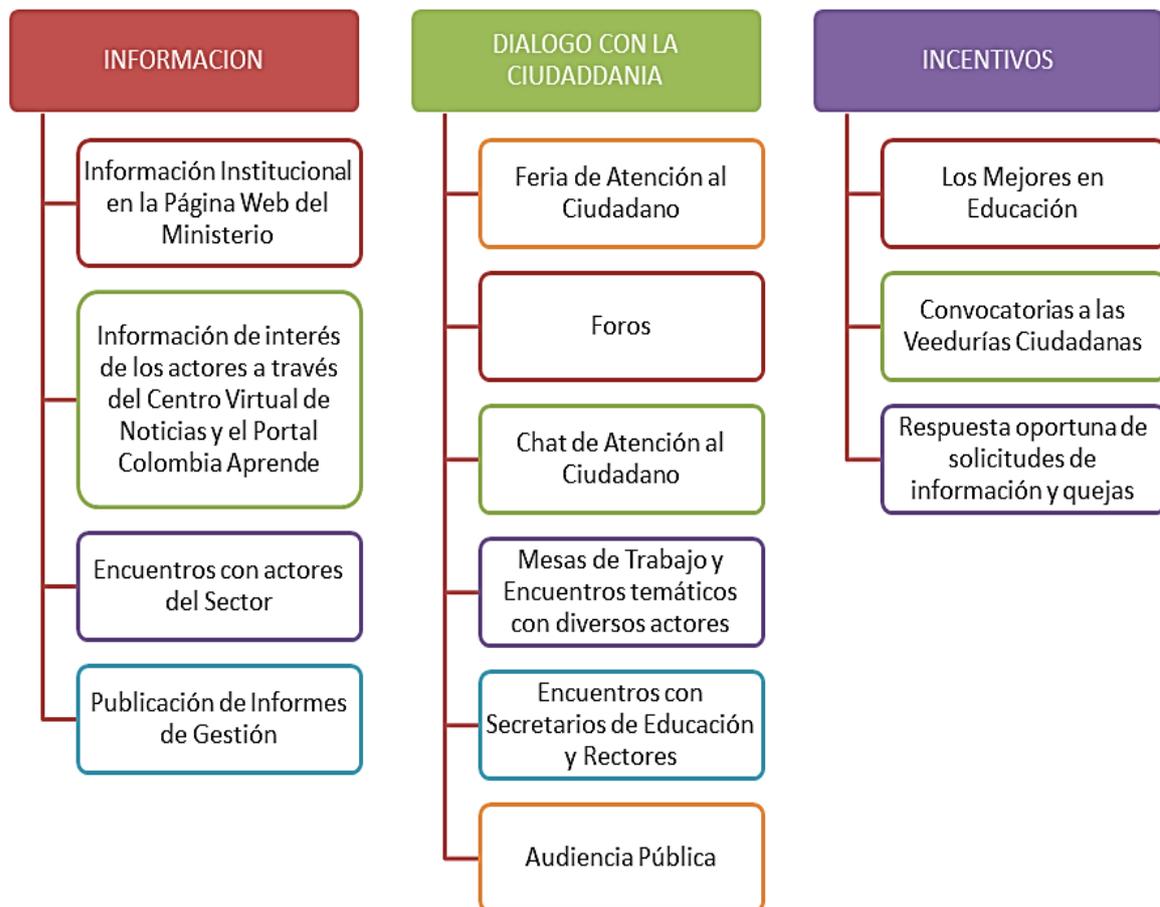


3.2. FASES DEL PROCESO



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 Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País



Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

5. 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.

5.1. 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 Integral, 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.

5.2. 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.

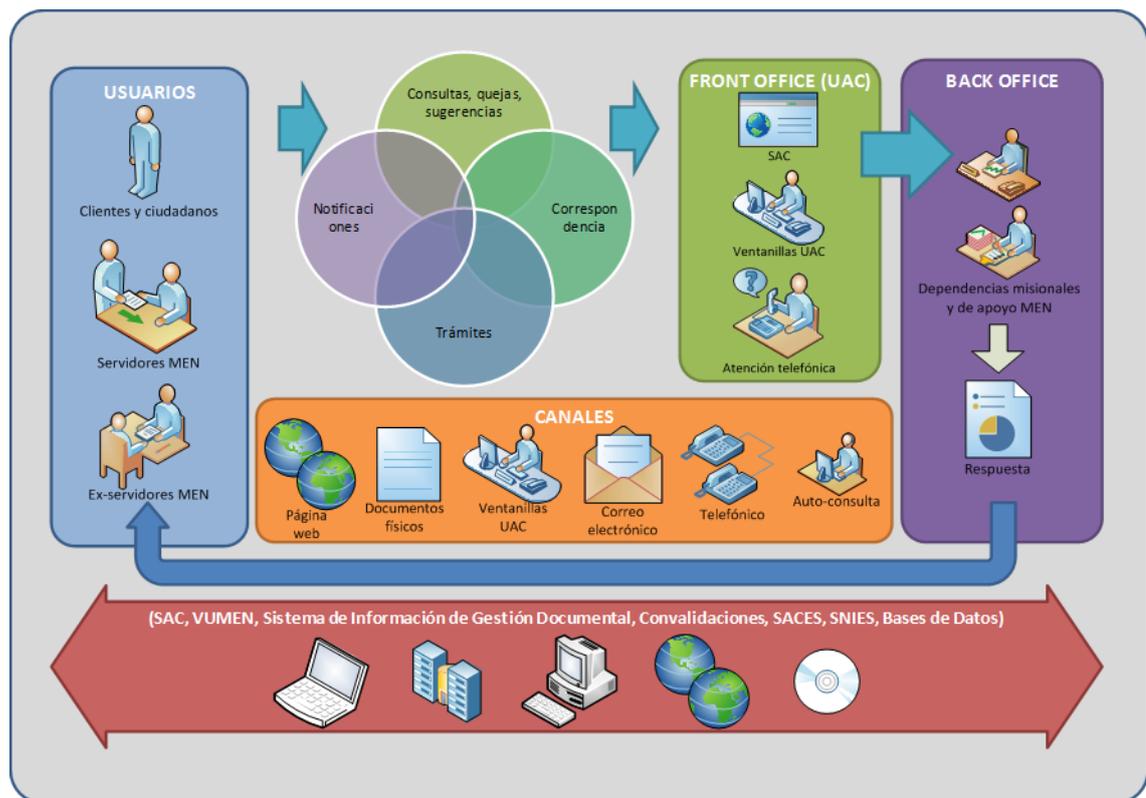
5.3. MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO

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

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

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.



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.

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.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

- **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 la competencia de trabajo en equipo y reconocer el desempeño de los servidores del MEN, en el marco del plan de incentivos 2005 se conformó un equipo de trabajo con cuatro servidores, quienes diseñaron, desarrollaron e implementaron un sistema de información para el Centro de Documentación, permitiendo ofrecer nuevos servicios en línea para los usuarios, como: reserva en línea, consulta de base de datos de documento, consulta y descarga de documentos digitalizados, generación de reportes estadísticos y consolidación de inventarios sin suspender el servicio.

Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País

5.4. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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 atención al ciudadano, opción Ventanilla Única de Trámites.</p>
Portal Web Sistema de Atención al Ciudadano	<p>Sitio Web www.mineduacion.gov.co 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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL Año: 2014						
MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Adelantar proceso de validación y actualización de la matriz de riesgos de corrupción y de su esquema de administración con cada una de la dependencias.					Subdirección de Desarrollo Organizacional
	2. Realizar seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción que permita establecer la solidez y efectividad de los controles y plan de tratamiento propuesto.					Oficina de Control Interno
	3. Definir las políticas de administración de riesgos de corrupción estableciendo las acciones y lineamientos que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo y mitigación del impacto.					Subdirección de Desarrollo Organizacional Oficina de Control Interno
	4. Realizar benchmarking para conocer experiencias exitosas de otras entidades que permita comparar la implementación y mejoramiento continuo del componente.					Subdirección de Desarrollo Organizacional
	5. Consolidación de matriz de controles para riesgos de corrupción.					Subdirección de Desarrollo Organizacional



ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

 		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL Año: 2014						
MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Definir los trámites objeto de racionalización o simplificación en la entidad.					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 (Racionalización al menos dos tramites).					
	Realizar la revisión, ajuste y cargue de la información contenida en las fichas técnicas 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

 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: 2014						
MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Actualización de la matriz de planeación de Rendición de Cuentas					Oficina de Planeación y Finanzas Subdirección de Desarrollo Organizacional
	Implementación de mecanismos de Rendición de Cuentas					
	Evaluación y seguimiento del Proceso					



ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO

 		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad: MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL Año: 2014							
MECANISMOS		ACTIVIDADES A REALIZAR	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD A REALIZAR
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Revisión, ajuste y publicación del procedimiento para atender peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad					Unidad de Atención al Ciudadano
		Identificar necesidades expectativas e intereses del ciudadano que visita las instalaciones de la Unidad mediante el diseño, aplicación y análisis de un instrumento de evaluación					Unidad de Atención al Ciudadano
	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	Diseño del curso de servicio al ciudadano para los servidores y contratistas del MEN					Subdirección de Talento Humano
		Realización de la prueba piloto del curso de atención al ciudadano con el 20% de los servidores de Carrera Administrativa					
		Evaluación de resultados de la prueba piloto del curso de atención al ciudadano					
		Ajustes y planeación de la implementación del curso de atención al ciudadano con base en los resultados de la prueba piloto					
	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano						
	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION.	Actualización de protocolos de servicio					Unidad de Atención al Ciudadano
Actualización sección Atención al Ciudadano pagina web						Unidad de Atención al Ciudadano	



ANEXO 1. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Macroproceso	Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
		Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción		Tipo de Control				
EVALUACIÓN	Realizar seguimiento y retroalimentación a la gestión Fortalecer la autoevaluación y el autocontrol, consolidando los resultados de desempeño institucional como fuente para la toma de decisiones de mejora continua	Ausencia de cultura de autocontrol y autogestión Favorecimiento de intereses particulares en el cumplimiento de las metas	1	Manipulación de indicadores para ocultar o favorecer intereses particulares	"POSIBLE"	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Validación de la información generada a través del aplicativo SSP y SIG Consolidación de los datos Misionales por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	Oficina Asesora de Planeación y Finanzas SDO	Revisión de Desempeño SIG con todos los capítulos y objetivos SIG analizados y publicados en la página web del MEN
			2	Manipulación de la revisión de desempeño SIG para sesgar la toma de decisiones del MEN	"POSIBLE"	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Segregación de funciones, revisión y validación con la Subdirectora de Desarrollo Organizacional, la Jefe de Control Interno y la Secretaría General	OCI Secretaría General	
MEJORAMIENTO	Modernizar estructura organizacional Determinar las necesidades de actualización de planta	Extralimitación de funciones por parte de los jefes de dependencia Favorecimiento de terceros en el levantamiento de cargos de trabajo Estudio técnico no refleja necesidades del MEN Definición de necesidades inexistentes para favorecer un tercero Cambios en el manual de funciones de cargos del MEN sin tener en cuenta el estudio técnico soporte	3	Posibilidad de manipulación y/o adulteración de la planta de cargos y su distribución o del manual de funciones de cargos del MEN a la medida de un tercero	"POSIBLE"	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Validación de levantamiento de cargos y perfiles Auditorías internas y de control interno	SDO Jefes de dependencia OCI CID	Número de estudios técnicos que soporten ampliación y/o modificación de la planta de cargos Número de manual de funciones por cargos
FEFBM - COBERTURA	Identificar y caracterizar población objetivo (teniendo en cuenta diversidad y condición de vulnerabilidad)	Reporte inconsistente e incompleto de los estudiantes por parte de las Secretarías de Educación, en el Sistema Integrado de Matricula - SIMAT	4	Posibilidad de no contar con información suficiente y de calidad que permita la caracterización de la población dentro y fuera del sistema educativo, lo cual puede ocasionar la destinación diferente y/o pérdida de recursos que benefician a la población objeto de los diferentes programas y proyectos del MEN.	"POSIBLE"	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Auditorías de matrícula a nivel territorial y nacional, implementación de auditoría de sistemas y procesos de validación en SIMAT, cruces de información de diferentes bases de datos provenientes de distintas entidades estatales y no estatales.	ETC, Oficina Asesora de planeación y finanzas, Oficina de Tecnología y Dirección de Cobertura	Numero de ETC con alto índice de riesgo de calidad de información a los cuales se les realiza auditoría de matrícula. Procesos adicionales de validación y auditoría de sistemas implementados en SIMAT por parte de la OTSI y cruces de información realizados



Macroproceso	Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
		Causas	Riesgo			Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción						
EPBM - EFICIENCIA	Apoyo al mejoramiento de la gestión administrativa de las SE	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	5	Posibilidad de actualización en el sistema de información DUE "Directorio único de establecimientos Educativos" frente a solicitudes de actualización de información y novedades sobre (creación, fusión, cierre, matrícula contratada entre otras) de los establecimientos educativos, sin el debido acto administrativo expedido por la Secretaría de Educación correspondiente.	"POSIBLE"	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Fortalecer los mecanismos de control existentes en el sistema de información DUE "Directorio único de establecimientos Educativos" estableciendo la obligatoriedad en todos los campos de actualización en el sistema de información, el acto administrativo que soporte las novedades.	Coordinador del equipo	Sistema de Información DUE "Directorio Único de Establecimientos Educativos" con mecanismo de obligatoriedad en los campos de actualización
EPBM - EFICIENCIA	Realizar Monitoreo y Control	Falta de un sistema de información que permita consolidar información de distintas fuentes y producir indicadores para monitorear el uso de los recursos financieros Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	6	Construcción de reportes de forma manual, lo que implica manipulación de datos e incremento en el riesgo de error al momento de emitir veredictos sobre situaciones observadas.	"POSIBLE"	CORRECTIVO	EVITAR EL RIESGO	Diseñar e implementar un sistema que recoja la información de las distintas fuentes y la convierta en indicadores que faciliten el seguimiento, monitoreo y control al uso de recursos del SGP.	Subdirector de Monitoreo	Sistema de información reportando indicadores de seguimiento
EPBM - EFICIENCIA	Hacer monitoreo al Uso de Recursos Financieros del Sector	Inconsistencia o falsedad en la información reportada por las entidades territoriales que presentan estudio de deudas a reconocer por el MEN Complicidad de la persona que estudia la liquidación de deudas con las entidades territoriales que liquidan mal las deudas.	7	Validación de liquidaciones y certificación de deudas con información no ajustada a la legalidad o sobre costeadas	"POSIBLE"	CORRECTIVO	EVITAR EL RIESGO	Construcción e implementación de protocolos para cada tipo de deuda que se analice en la subdirección Desarrollo de auditorías de control interno a las liquidaciones y procedimientos del reconocimiento de deudas	Subdirector de Monitoreo	1. Protocolos claros y precisos con normas aplicable y conceptos y fórmulas definidos, para cada tipo de deuda 2. Contratación de las auditorías al proceso de construcción de liquidaciones de deudas y pago de las mismas. 3. Bases de datos de liquidaciones certificadas que permitan adelantar auditorías dentro de un sistema. 4. sistema de seguimiento al pago de deudas reconocidas



Macroproceso	Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
		Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº			Descripción				
FES - CALIDAD	Accreditación de alta calidad	<p>1. Mecanismos de selección de consejeros deficiente</p> <p>2. Calidad de los informes de los pares deficiente</p> <p>3. Subjetividad en la evaluación de programas e IES o falta de criterios adecuados</p> <p>4. Falta de organización y manejo de la información a través de un sistema de información</p> <p>5. Pares académicos no idóneos que hayan ingresado al banco de pares sin la debida verificación de documentación soporte, o se mantenga en él, sin la debida evaluación de su gestión y Falta de criterios de selección y calificación de pares</p>	8	<p>Acreditar programas sin las condiciones de calidad suficientes por deficiencias en: los criterios, subjetividad en la aplicación de los criterios, corrupción, fallas técnicas o humanas en el desarrollo del proceso.</p>	"POSIBLE"	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	<p>1. (para la causa No. 1) Definir a nivel normativo criterios estables para ser designado consejero, y un reglamento interno, que contemple funciones, deberes, derechos, y régimen de inhabilidades e incompatibilidades para los consejeros. 2. La calidad e los informes de los pares debe ser evaluada por los consejeros. 3. Frente a este riesgo existen varios mecanismos para que las IES participen en el proceso se evaluación. 4. Acelerar la implementación del sistema SACES mediante los ajustes al aplicativo y una estrategia de promoción ante las IES. 5. La selección de los pares debe ser aprobada en la sesión del consejo y debe quedar en acta, sobre este proceso deben realizarse auditorías.</p>	<p>1. CESU / 2. Consejeros. / 3. Desarrollo organizacional. / 4. Oficina de Tecnología y Secretaría Técnica. / 5. Secretaría Técnica y Control Interno</p>	<p>1. Reglamento del Consejo aprobado mediante Resolución del CESU. / 2. Concepto de evaluación de los Informes de pares por parte de los consejeros. / 3. Solicitudes de las IES A de ajustes en el equipo de pares; cartas de comentarios de rector al informe de pares, solicitudes de reconsideración de conceptos o resoluciones de acreditación, evaluación de los pares por parte de las IES. / 4. Número de procesos llevados a cabo en el aplicativo. /</p>
FES - CALIDAD	Convalidar títulos educación superior extranjeros	<p>1. Autenticidad de los documentos aportados por el solicitante.</p> <p>2. Deficiencia en la verificación de los documentos aportados por el convalidante al momento de radicarlos en la UAC</p>	9	<p>Convalidar títulos sin el cumplimiento de los requisitos establecidos</p>	"POSIBLE"	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	<p>Reunión con los funcionarios de la UAC y del Grupo de Convalidaciones para recalcar la importancia en la revisión de los documentos aportados y sobre la verificación de los requisitos exigidos al momento de la radicación de los documentos.</p>	<p>Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior - Grupo de Convalidaciones-</p>	<p>Reunión realizada</p>
FES - CALIDAD	Convalidar títulos educación superior extranjeros	<p>Proclividad de los servidores públicos a la práctica de acciones corruptas que afecten el servicio de Convalidación de títulos extranjeros.</p>	10	<p>Probabilidad de que el Grupo de Convalidaciones incurra en las siguientes prácticas corruptas:</p> <p>1. Cobro por realización del trámite</p> <p>2. Tráfico de influencias</p> <p>3. Falta de información sobre el estado del trámite</p>	"POSIBLE"	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	<p>Asistencia al taller realizado por el MEN sobre el Código de Ética y Buen Gobierno</p>	<p>Subdirección de Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Asistencia a taller</p>
FES - CALIDAD	Realizar Inspección y Vigilancia	<p>1. Por direccionamiento erróneo de las acciones adelantadas por parte de funcionarios y/o directivos.</p> <p>2. Por intervención de terceros ajenos a los procesos investigativos.</p>	11	<p>Fallos amañados.</p>	"POSIBLE"	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	<p>Dejar trazabilidad de todas las acciones adelantadas, identificando a los responsables.</p>	<p>Funcionario Investigador. Subdirector de Inspección y Vigilancia.</p>	<p>100% de las acciones adelantadas con seguimiento y control.</p>
FES - CALIDAD	Ratificar y conceptualizar sobre estatutos y reformas estatutarias de IES	<p>1. Por direccionamiento erróneo de las acciones adelantadas por parte de funcionarios y/o directivos.</p> <p>2. Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).</p>	12	<p>Ratificación de reformas estatutarias para favorecer a un tercero.</p>	"POSIBLE"	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	<p>Utilizar lista de chequeo de requisitos para ratificar todas reformas estatutarias.</p>	<p>Funcionario a quien se le asigne el trámite</p>	<p>100% de trámites de ratificación de reformas estatutarias verificados con lista de chequeo.</p>
FES - CALIDAD	Registrar y certificar información de las IES	<p>1. Deficiencias en la información contenida en los sistemas de información que soportan el proceso.</p> <p>2. Deficiencias en el funcionamiento de los sistemas de información que soportan el proceso.</p>	13	<p>Certificar información errónea.</p>	"CASI SEGURO"	CORRECTIVO	REDUCIR EL RIESGO	<p>Advertir oportunamente todas las deficiencias de la información y/o del funcionamiento de los sistemas que soportan el proceso.</p>	<p>Subdirector de Inspección y Vigilancia.</p>	<p>100% de las deficiencias reportadas a las dependencias de apoyo.</p>



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 TRANSVERSAL - CONTRATACIÓN E INTERVENTORIA	Planear la contratación	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular Ausencia o deficiencia en el estudio de los riesgos por falta de planeación, de claridad y capacitación para definir riesgos Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma 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.	14	Investigaciones internas o externas y/o acciones judiciales en contra del Ministerio o del Ministerio hacia servidores o contratistas.	"POSIBLE"	PREVENTIVO	REDUCIR 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	Documento - procedimiento de selección y contratación	
								Realizar capacitación sobre la tipificación, estimación, asignación y cuantificación de riesgos en la contratación que permita la correcta administración del riesgo desde la planeación hasta la ejecución y liquidación del contrato.			Subdirectora de Contratación y Subdirectora de Talento Humano
GESTIÓN TRANSVERSAL - CONTRATACIÓN E INTERVENTORIA	Administrar la contratación	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal Escasez o ausencia de recursos para contar con una interventora eficaz y oportuna No cumplimiento de la política de tercerización de la interventora Desconocimiento de los pliegos de condiciones y contrato al momento de iniciar la interventoría.	15	Recibir productos o servicios que no satisfacen la necesidad de la contratación.	"CASI SEGURO"	CORRECTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Realizar capacitación a los supervisores e interventores que permita mejorar la gestión de esta labor.	Subdirectora de Contratación	Lista de asistencia de los profesionales de la Subdirección de contratación que asistieron a capacitación.	
								Determinar estrategias que permitan identificar según la complejidad de la contratación, cuales requieren el apoyo a la supervisión o tercerización de la interventoría a fin de contar con el correcto seguimiento al contrato que seguro la entrega de productos y servicios satisfactorios.			Subdirectora de Contratación
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Generar contenidos y divulgar información institucional y sectorial en los medios de comunicación	Falta de veracidad en la información institucional y sectorial por la ausencia o demora en la validación de la información por parte del área correspondiente, o la no validación del texto por parte del editor periodístico y/o el jefe de la OAC.	16	Publicación de información institucional desactualizada, incompleta o incorrecta a través de los canales de comunicación oficiales del Ministerio de educación.	"CASI SEGURO"	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	
		Administrador de contenidos susceptible a fallas o de manipulación o adulteración de contenidos.						PREVENTIVO			EVITAR EL RIESGO



Macroproceso	Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
		Causas	Riesgo			Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Nº	Descripción						
GESTION JURIDICA	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	1. Inoportunidad en la contestación de las demandas y demás etapas procesales. 2. Descuido del apoderado (factor humano). 3. Inadecuada vigilancia judicial.	17	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	1 Realizar vigilancia judicial revisando de manera aleatoria el 40% de los procesos en que sea parte el MEN que cursen en distintos despachos judiciales del país 2. Realizar vigilancia judicial verificando el estado de procesos judiciales a través de la página de la Rama Judicial. 3. Revisar los informes de gestión judicial que presenten los abogados y retroalimentar con ellos	Jefe Oficina/abogados de gestión judicial	Número de auditorías realizadas en situó o a través de la pagina web de la rama judicial de los procesos judiciales en los que sea parte el MEN .
GESTION ADMINISTRATIVA	Todos	Trafico de influencias, (amiguismo, persona influyente) Inclusión de gastos no autorizados Estudios previos o de factibilidad superficiales	18	Desviación de recursos financieros y/o contratación de bienes o servicios que no satisfacen las necesidades del MEN, con el propósito de obtener comisiones de los contratistas interesados.	"POSIBLE"	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Elaborar estudios de mercado amplios y efectivos que permitan una contratación transparente.	Profesionales encargados de generar insumos	Necesidades reales cubiertas
GESTIÓN SERVICIOS TIC	Provisión de servicios - Gestión de Disponibilidad Asegurar que los servicios TIC estén activos cuando sean demandados, determinando los requisitos de disponibilidad en estrecha relación con acuerdos establecidos, con el objeto de proponer mejoras y aumentar los niveles de disponibilidad.	Al no estar disponible los sistemas de información, los usuarios tiene que actualizar la información manualmente recurriendo muchas veces a cargues masivos que no cuentan con validaciones y controles que garanticen la integridad de la información	19	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	"POSIBLE"	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	1. Reunión con Desarrollo Organizacional para determinar acciones a seguir para desarrollar Plan de Contingencia 2. Inventario de Sistemas de Información y dependencias usuarias 3. Definición Planes de contingencia	Oficina Tecnología y Sistemas de Información	Actas de reunión Planes de contingencia implementados



Macroproceso	Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
		Causas	Riesgo	Probabilidad de materialización		Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
						Tipo de Control				
Nº	Descripción									
GESTIÓN DOCUMENTAL	Gestionar solicitudes - Realizar certificaciones Elaborar oportunamente las certificaciones laborales de los ex servidores cuyas historias laborales reposan en el Archivo Central del Ministerio de Educación Nacional	Fuentes de riesgo: Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente), Cobro por realización del trámite, (Concusión).	20	Emisión de certificaciones laborales de exservidores, con información incorrecta en beneficio del solicitante.	"POSIBLE"	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Revisión de la coordinación del Grupo Gestión Documental y de la Asesora de Secretaría General de los certificados expedidos por los integrantes del Grupo Gestión Documental, antes de la firma y envío de los mismos a los solicitantes	Coordinador Grupo Gestión Documental Asesor Secretaría General	Cantidad de certificaciones laborales revisadas/Cantidad de certificaciones laborales a revisar
GESTIÓN DOCUMENTAL	Administrar archivos - Administrar el archivo central Ejercer control, seguimiento y mantenimiento de la gestión y conservación de los documentos que ingresan al archivo central, mediante los lineamientos de las tablas de retención documental y los procesos internos establecidos. Administrar el archivo de gestión. Establecer las normas y directrices que rigen la organización, administración y disposición del archivo de gestión de las dependencias del MEN, controlando el préstamo de documentos para consulta en las dependencias y la transferencia al archivo central, de acuerdo a lo estipulado en las tablas de retención documental y los procesos definidos.	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	21	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de administración del archivo de gestión y central	"POSIBLE"	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Visitas de seguimiento a los archivos de gestión y central del MEN	Supervisor o apoyo a la supervisión o el interventor del contrato	Una visita mensual a cada dependencia
					"POSIBLE"	CORRECTIVO		Informes de seguimiento a la ejecución del contrato	Supervisor o interventor del contrato	Un Informe trimestral
					"POSIBLE"	PREVENTIVO		Reuniones de seguimiento al contrato de administración del archivo de gestión y central	Supervisor o interventor del contrato	Una reunión de seguimiento mensual
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Legalizar documentos de IES y gestionar certificados de ES Objetivo: Tramitar la legalización de documentos de IES y gestionar certificados de educación superior	Factor Tecnológico: Falta de aplicativo donde se registre la información de la legalización Que los sistemas de información Snies, saces y vumen no se encuentren disponibles y o actualizados Que la información contenida en los sistemas de información no este actualizada. Factor humano: falta de verificación de la información en los sistemas por Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona. Factor de procesos: Que no se cumpla con la verificación en los sistemas de información por el servidor encargado.	22	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	"CASI SEGURO"	CORRECTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Solicitar al área de tecnología el aplicativo que soporte el trámite de legalización.	Jefe de Tecnología Asesor secretaria general	Aplicativo de legalización
					"CASI SEGURO"	CORRECTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Que el área de tecnología tenga un plan de contingencia para que los aplicativos (vumen, Snies y saces) estén disponibles permanentemente.	Jefe de Tecnología Jefe área dueña de la información de saces, snies y vumen Asesor secretaria general	Plan de contingencia para acceso permanente sistemas de información
					"CASI SEGURO"	CORRECTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Garantizar que cuando haya gran afluencia de clientes para el trámite de legalizaciones, se asigne a una persona adicional para el apoyo del proceso.	Asesor Secretaría General Coordinador grupo atención al ciudadano y coordinador Outsourcing de la Unidad.	Registro diario de la Persona de apoyo en horas pico en el trámite de legalizaciones.

