

RESOLUCIÓN

201500000038
30/01/2015 17:42:40
RECTORIA
RESOLUCION



POLITÉCNICO COLOMBIANO



Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015

LA Rectora (E),

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas por los literales a y e, del artículo 24 del Acuerdo No. 10 del 21 de abril de 2008, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*", establece en el artículo 73, la obligatoriedad por parte de las entidades públicas de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que el Decreto 2641 del 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en su artículo primero señala que la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, es la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

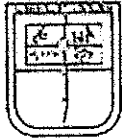
Que es necesario adoptar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para el año 2015, en la Institución.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015.

Ciudad





POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIMÉ ISAZA CADAVID

ARTÍCULO SEGUNDO: El documento anexo "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015" en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid hace parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.


ARTÍCULO CUARTO: Cada Unidad de Gestión incluirá en sus Planes Operativos, las actividades respectivas relacionadas en el Plan adoptado.


ARTÍCULO QUINTO: Los diferentes líderes y responsables del desarrollo de las estrategias, mecanismos y actividades planteadas, velarán por el cumplimiento del plan.

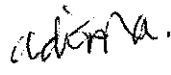
ARTÍCULO SEXTO: El Jefe de la Dirección de Control Interno será el encargado de realizar el seguimiento y control del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Como herramienta de seguimiento utilizará el formato "Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" definido en el mencionado Plan.

ARTÍCULO SÉPTIMO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

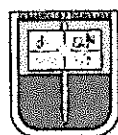
PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


LUZ GLADYS TAMAYO JARAMILLO,
Rectora (E)

 Proyectó: Jhon Jairo Córdoba
Profesional Especializado de Planeación

 Revisó: Luz Estella García Betancur
Abogada Oficina Asesora Jurídica

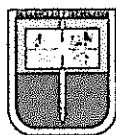




POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

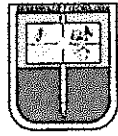
Una nueva visión para una nueva época

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE	4
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	5
3.1 Misión	5
3.2 Visión	5
3.3 Principios	5
4. COMPONENTES DEL PLAN	6
4.1 PRIMER COMPONENTE. Mapa de riesgos de corrupción, medidas para controlarlos y evitarlos.	6
4.2 SEGUNDO COMPONENTE. Medidas Antitrámites.....	7
A. Identificación de Trámites.....	7
B. Priorización de trámites a intervenir.....	7
C. Racionalización de Trámites.....	7
4.3 TERCER COMPONENTE. Rendición de cuentas.....	8
A. Información.....	8
B. Diálogo.....	9
C. Incentivos o sanciones.....	9
4.4 CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	9
A. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano.....	9
B. Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos.	10
C. Mejoramiento del sitio Web.....	11
5. SEGUIMIENTO Y CONTROL	11



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Una nueva visión para una nueva época

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

1. INTRODUCCIÓN

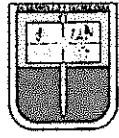
El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, es una institución universitaria, oficial de educación superior, del orden departamental creada mediante Ordenanza No. 41 del 10 de diciembre de 1963 y reglamentada mediante Decreto No. 33 del 27 de enero de 1964, expedido por el gobierno departamental de Antioquia.

Ofrece educación superior en los niveles técnico, tecnológico, universitario y de posgrados, mediante una oferta de programas académicos en distintas áreas de la ingeniería, la administración, las ciencias agrarias, la comunicación audiovisual, las ciencias básicas, el deporte y la recreación. Su oferta académica incluye cursos de educación continuada y educación para el trabajo y el desarrollo humano.

El Politécnico Colombiano ofrece también servicios para el sector empresarial y para la comunidad a través de programas y grupos especiales de asesoría e investigación.

Desde el 2002 el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid ha estructurado sus procesos de conformidad con las normas ISO 9001, y la NTCGP 1000, obteniendo la certificación en el año 2008. Actualmente se encuentra en proceso de integración de sistemas de calidad haciendo referencia a la normas: NTCGP1000, ISO 9001, ISO 14000, y a los lineamientos para acreditación mediante un proceso de autoevaluación liderado por la unidad de gestión especializada y con personal adscrito propio, de apoyo a los programas, con un Comité Central de Autoevaluación-Acreditación y Comités por programas, con un sistema de seguimiento y monitoreo a los planes (Operativo, de Acción y Desarrollo) que aseguran el direccionamiento institucional hacia el cumplimiento y logro de las metas y por supuesto de la misión y la visión, en tanto que estos planes se han desprendido y apuntan a su cumplimiento.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se constituye en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, como estrategia institucional busca prevenir y controlar la corrupción administrativa que pueda presentarse en el desarrollo de cada uno de los procesos definidos en el "Mapa de Procesos Institucional" (ver anexo) y define los estándares institucionales para la



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Una nueva visión para una nueva época

atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios.

Acorde con la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, según los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos; definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; el Plan incluye cuatro Componentes, así:

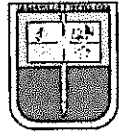
1. Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos.
2. Medidas antitrámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

2. OBJETIVO Y ALCANCE

GENERAL. Adoptar y establecer estrategias, mecanismos y actividades orientadas en la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano; dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de 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*".

ESPECÍFICOS:

- Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y definir las acciones orientadas a prevenirlos o evitarlos.
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, así como acercar al ciudadano a los servicios prestados mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- Establecer el mecanismo de rendición de cuentas como ejercicio permanente que tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano.



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Una nueva visión para una nueva época

- Definir los estándares institucionales para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y servicios que presta la institución.

ALCANCE. Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

3.1 Misión

Somos una Institución de educación superior estatal de vocacionalidad tecnológica, que con su talento humano ofrece una formación integral con programas de calidad en pregrado y posgrado, apoyados en la gestión del conocimiento de base científica; promovemos acciones innovadoras desde la investigación y la proyección social, para contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de Antioquia y Colombia.

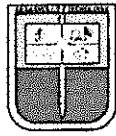
3.2 Visión

“En 2020, el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid será reconocido como una Institución de alta calidad académica con énfasis en la formación y gestión tecnológica, la investigación aplicada y la proyección social, en beneficio del desarrollo económico, social y ambiental, con presencia en las regiones de Antioquia y el País; articulado a las dinámicas del sector productivo, a la política pública y al crecimiento de la cobertura en educación”

3.3 Principios

Coherente con su filosofía y en desarrollo de su autonomía, basa su gestión en los siguientes principios establecidos en el artículo 4 del Acuerdo No. 10 del 21 de Abril de 2008:

- a. Responsabilidad social. Instituye la responsabilidad social para el cumplimiento de su Misión y Visión, teniendo en cuenta que responde ante la sociedad mediante sus órganos de gobierno,
- b. Excelencia académica,
- c. Innovación,
- d. Equidad,
- e. Universalidad,
- f. Solidaridad,



- g. Sentido de ciudadanía,
- h. Convivencia,
- i. Transparencia,
- j. Participación,
- k. Uso de las tecnologías de la comunicación (TIC),
- l. Internacionalización,
- m. Medio ambiente,
- n. Bienestar.

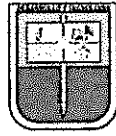
4. COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, el Politécnico Jaime Isaza Cadavid como establecimiento público del orden departamental, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, las estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, en cuatro componentes, El cuadro resumen con las actividades a realizar se presenta al final de este documento.

4.1 PRIMER COMPONENTE. Mapa de riesgos de corrupción, medidas para controlarlos y evitarlos.

Durante el 2013 se llevaron a cabo actividades para la documentación del Mapa de riesgos de corrupción. Dicho mapa se elaboró a partir del análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que podrían presentarse en su desarrollo, tomando como base los criterios generales para la administración de los riesgos de corrupción establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

Para el 2014 se realizó una validación en los primeros meses del año y posteriormente se hizo una nueva actualización, ajustándolo a la última guía adoptada por el DAFP en octubre de 2014, donde se aprovechó para integrar los riesgos operativos o de proceso con los de corrupción. Durante este periodo se logró identificar y valorar los riesgos integrados para 11 de los 13 procesos definidos quedando pendiente la validación de estos para los procesos de Logística y Gestión Financiera.



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Una nueva visión para una nueva época

En el Mapa de riesgos integrado, se registran aquellos considerados más relevantes en el marco de la gestión que desarrolla la institución frente a la corrupción, sus causas y las acciones más pertinentes para mejorar los controles y la administración de dichos riesgos.

Las actividades a realizar para el 2015 contemplan la culminación de los mapas para los dos procesos pendientes, la conformación del mapa riesgos integrados institucional que parte de los riesgos más relevantes de los 13 procesos y la socialización y publicación de dicho mapa institucional.

La elaboración del Mapa de riesgos integrado es responsabilidad de cada uno de los líderes de proceso. Durante el 2015 una vez sea socializado este mapa se le debe realizar seguimiento permanente por parte de los mismos líderes verificando principalmente que se dé cumplimiento a las acciones definidas para mejorar los controles y la administración de los riesgos. Adicional a lo anterior control interno también evaluará la ejecución de las acciones y de este seguimiento.

4.2 SEGUNDO COMPONENTE. Medidas Antitrámites.

En virtud de la normatividad antitrámites, el PCJIC realizará las siguientes actividades en la vigencia 2015:

A. Identificación de Trámites.

Actualización del inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

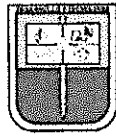
B. Priorización de trámites a intervenir.

Identificación de trámites que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

C. Racionalización de Trámites.

Simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad de trámites, en caso de ser requerido.

El desarrollo de este componente será coordinado por los líderes de proceso vinculado, según las actividades identificadas en el Plan de Acción Institucional de Gobierno en Línea y Antitrámites.



4.3 TERCER COMPONENTE. Rendición de cuentas.

“En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.”¹

La rendición de cuentas en el PCJIC más allá de constituirse en una práctica periódica de audiencias públicas (Interna semestral y Pública anual), se adopta como un proceso permanente que se orienta a afianzar la relación con la comunidad educativa y la ciudadanía en general, mediante la publicación en la página web para la difusión de información e interacción con la comunidad académica y la ciudadanía, la socialización de la información con el apoyo de los medios de comunicación.

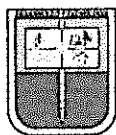
Durante la vigencia 2015 esta rendición de cuentas se realizará en el PCJIC a través de las siguientes actividades.

A. Información.

En la página web institucional se mantendrá a disposición de los ciudadanos información comprensible, actualizada, oportuna y completa relacionada con datos, estadísticas, indicadores, informes, información sobre estados financieros, acuerdos, y demás información relevante relacionada con la gestión de la entidad desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

Para tal efecto se debe realizar una evaluación de los contenidos de la página web que hay desactualizado de la información relevante para determinar el nivel de actualización de los documentos relevantes, de manera que se garantice su permanente transparencia con la información.

¹ Documento CONPES 3654 de 2010. DNP – DEPP, DDTS, DJSG. Departamento Administrativo de la Función Pública. Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Una nueva visión para una nueva época

B. Diálogo.

Se generarán espacios de diálogo con actores que incidan en las decisiones (Rendiciones Internas y Rendición Pública de Cuentas)

C. Incentivos o sanciones.

Se reforzarán los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas a través de la generación de espacios de sensibilización, así como los medios de corrección del comportamiento adecuado a la normatividad existente.

4.4 CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011², la Oficina Asesora de Comunicaciones es la Unidad encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Cada Unidad es responsable de atender y resolver las SQRS.

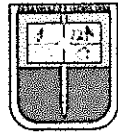
Mediante el trabajo en este componente la entidad busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la institución, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía; cuenta con un procedimiento, debidamente documentado sobre la atención a las solicitudes de información, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales son coordinadas y evaluadas por la misma institución, con la finalidad de determinar el grado de atención y su oportunidad de respuesta; dicho procedimiento está incorporado dentro del Sistema Integrado de gestión "PCMH04-I Procedimiento para atención de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias"

En relación con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se tiene en el PCJIC:

A. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano.

El PCJIC cuenta con el Procedimiento PCH04 en la intranet institucional (SINAPSIS) creado para atender las solicitudes de información, quejas, reclamos,

² "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." Artículo 76 Ley 1474 de 2011.



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Una nueva visión para una nueva época

sugerencias y reconocimientos, en este mismo procedimiento se hace medición mediante encuesta de satisfacción a sus usuarios.

En términos generales el Procedimiento PCH04 cumple con la mayoría de los estándares para la atención de SQRS definidas en el documento *"Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*. Para el 2015 se continuará mejorando este proceso a través del proyecto de mejoramiento del sitio Web.

La institución viene implementando el Plan de Acción de Gobierno en línea, cuyo propósito es el de poner a la disposición del ciudadano la mejor y más clara información sobre temas que son de su interés, por lo cual la "disponibilidad de la información para la ciudadanía en lugares visibles" se contempla como una de sus principales actividades. Así mismo se continuará elaborando y publicando guías u orientaciones para el usuario.

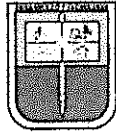
B. Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos.

Durante el 2014 se continuó con la ejecución del Proyecto *"Fortalecimiento del enfoque de orientación, atención y servicio al cliente para todos los servidores de la institución"* liderado por la Dirección de Gestión Humana y del cual se realizaron varias actividades; para el 2015 se dará continuidad, garantizando la participación del personal de todas las unidades de gestión, en las actividades pendientes según el plan.

Este proyecto tiene como objetivo general: *"Sensibilizar y evidenciar en los servidores del POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID una auténtica cultura del servicio, entendiendo que éste no es un acto, sino la suma de acciones que se convierten en hábito y en una oportunidad que agrega valor al usuario. Este programa permite, además, desarrollar temas como el conocimiento y la fidelización del usuario, el pensamiento estratégico, la comunicación asertiva y la sinergia de equipo"*, y como objetivos específicos:

- Diagnosticar el estado actual del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid con respecto al servicio que ofrece y cómo lo hace.
- Fortalecer en el equipo de servidores el servicio como agente enriquecedor de la institución, de sus clientes y de éstos mismos.
- Potenciar las habilidades de los servidores como prestadores del servicio, desde el ser, el saber y el hacer.

Los líderes de proceso apoyarán la realización de estos objetivos.



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

Una nueva visión para una nueva época

C. Mejoramiento del sitio Web

Se plantea el proyecto de modernización del sitio Web, buscando estructuras que permitan la participación interactiva con los diferentes públicos de la Institución.

En el 2013 se estableció la ventana en la página Web denominada “Te Oigo”, a través de la cual se establece el mecanismo para que el ciudadano tramite sus SQRS. Así mismo se busca también promocionar estos espacios para la denuncia de posibles actos de corrupción.

Se continuarán fortaleciendo las acciones contempladas en el Plan de Acción adaptado a la Versión del Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, y las acciones contempladas en la ejecución del Proyecto “Mejoramiento de los servicios de la gestión documental en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid”, con archivos modernizados, espacios y gestión documental adecuada para la atención a los ciudadanos.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los diferentes líderes y responsables del desarrollo de las estrategias, mecanismos y actividades planteadas, deberán hacer seguimientos periódicos al cumplimiento del Plan.

La Dirección de Control Interno es la encargada de realizar la verificación; como herramienta de seguimiento utilizará el formato “Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
(Ver adjunto en la siguiente página).



ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2015

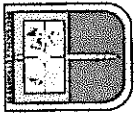
Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Responsable	Año: 2015		Anotaciones
			Seguimiento		
			abr-30	ago-31 / dic-31	
Mapa de riesgos de corrupción	1. Elaborar el mapa de riesgos integrado de los dos procesos restantes, conformar el mapa de riesgos institucional, socializarlo, publicarlo y realizar seguimiento respectivo.	Líder de Proceso Oficina Asesora de Planeación			
	2. Actualizar, adoptar y publicar el Código de Ética de la Institución.	Oficina Asesora de Planeación			
	3. Adoptar y publicar el Código de Buen Gobierno de la Institución actualizado.	Líder de Proceso Oficina Asesora de Planeación			Documento ya actualizado el año anterior.
Estrategia antitrámites	1. Actualización del inventario de trámites y continuación con su inscripción en el SUT	Líder de Proceso vinculado Oficina Asesora de Planeación			
	2. Identificación de trámites que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario	Líder de Proceso vinculado Oficina Asesora de Planeación			
	3. Simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad de trámites, en caso de ser requerido	Líder de Proceso vinculado Oficina Asesora de Planeación			
Estrategia de rendición de cuentas	1. Realizar evaluación del estado de los documentos en la página web. Actualización de la información (datos, estadísticas, informes, indicadores, información sobre estados financieros, acuerdos), a disposición de los ciudadanos en la página web.	Líderes de Procesos Oficina Asesora de Comunicaciones			Enviar recordatorios de fechas a publicar información Envío de correos informando la actualización de información
	2. Generación de espacios de diálogo con actores que incidan en las decisiones (Rendiciones internas y Rendición Pública de Cuentas)	Líderes de Proyectos Líderes de Eje Estratégico Oficina Asesora de Planeación Comité Rectoral			
	3. Generación de espacios de sensibilización, así como los medios de corrección del comportamiento adecuado a la normatividad existente	Líderes de Procesos Dirección de Gestión Humana			Realización de inducción y reintroducción con contenidos requeridos en el tema.
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1. Disponibilidad de la información para la ciudadanía en lugares visibles. Elaboración y publicación de guías para el usuario. Mejoramiento de los servicios de la gestión documental	Comité Rectoral Oficina Asesora de Comunicaciones Líderes de Procesos Secretaría General (Archivo)			Realización de inventario de guías publicación de guías en medios físicos y virtuales según se requiera. Archivos modernizados, espacios y gestión documental adecuada para la atención a los ciudadanos
	2. Ejecución del Proyecto "Fortalecimiento de enfoque de orientación, atención y servicio al cliente para todos los servidores de la institución"	Dirección de Gestión Humana Líderes de Procesos			Programación de sensibilizaciones y capacitaciones en el tema.
	3. Modernización del sitio web, hacia estructuras que permitan participación interactiva con los públicos Promoionar botones de contactenos y SQRS y otros para denuncia de actos de posible corrupción.	Oficina Asesora de Comunicaciones			

Consolidación del documento

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Nombre: Adriana María Arroyave Huerta
Firma:

Seguimiento de la Estrategia

Director de Control Interno
Nombre: Soledad Beatriz García Barrera
Firma:



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIMÉ ISAZA CADAVID
Una nueva visión para una nueva época

MAPA DE PROCESOS

