

# 2017

Actualización

Magda Díaz  
Asesora de  
Planeación



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

## **[PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO]**

Estrategia institucional orientada a fomentar la transparencia en la administración pública y una atención adecuada y satisfactoria al ciudadano.



## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	2
Glosario de términos .....	5
1. Objetivos del Plan de Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano del Conservatorio del Tolima.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
2. Sistema de Gestión de la Calidad. SGC.....	8
3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión .....	8
3.1 Marco legal del Sistema.....	9
4. Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana” .....	10
En el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana” se priorizaron las siguientes estrategias relacionadas: .....	10
5. Componentes estratégicos de la lucha anticorrupción y de atención al ciudadano del Conservatorio del Tolima .....	13
5.1 Mapa de Riesgos de Corrupción:.....	13
5.1.1 Metodología.....	13
6. Otras estrategias institucionales implementadas para garantizar transparencia y eficiencia en la atención al usuario.....	23
6.1 Código de Ética y Buen Gobierno Institucional.....	23
6.2 Anti trámites:.....	24
6.3 Rendición de cuentas:.....	25
Link Informe del Evento de Rendición de Cuentas 2016.....	26
6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:.....	26
6. Conclusiones.....	26
Bibliografía.....	27

## Introducción

El Conservatorio del Tolima dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta a continuación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como una estrategia institucional orientada a fomentar la transparencia en la administración pública y una atención adecuada y satisfactoria al ciudadano. Dicha estrategia contempla la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción, con base en la Metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en su “Guía para la Administración del Riesgo 2011”<sup>1</sup>

La Administración del Riesgo es un elemento básico de la Planeación Estratégica porque permite la identificación, valoración y manejo de factores internos y externos, que al interrelacionarse, pueden generar un impacto negativo o positivo en la gestión de los procesos institucionales.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción se identifican los riesgos o eventos a los cuales la Institución es vulnerable y en caso de manifestarse pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y por ende, de la misión y alcance de la visión institucional.

Para la identificación de los riesgos institucionales es importante analizar el contexto estratégico organizacional, para lo cual el mapa de procesos y procedimientos es fundamental, así como, los mecanismos de comunicación interna y externa; y los sistemas de información con los cuales cuenta la institución.

En el Conservatorio del Tolima, desde el año 2015, se inició el proceso de identificación de los riesgos de cada proceso institucional; analizado sus causas y consecuencias, para posteriormente calificar con los líderes de los procesos, la probabilidad de ocurrencia del mismo en la institución y el daño que generaría en caso de materializarse (Riesgo Inherente). Posteriormente, se identificaron los controles con los cuales cuenta la Institución para minimizar, trasladar o eliminar la materialización del riesgo, y se volvió a calificar su probabilidad de ocurrencia e impacto en la estructura organizacional de la entidad, una vez, implementados los controles. Es importante aclarar que muchos de los controles identificados estaban en proceso de implementación o se habían proyectado

---

<sup>1</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Bogotá 2014.



realizar en el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018; por lo tanto, el seguimiento al cumplimiento de los controles se haría en cada vigencia, por parte del área de planeación y control interno y sus resultados se consignarían en los informes de seguimiento al Plan de Acción Institucional.

Se debe aclarar que en la matriz de riesgos de corrupción se consignan todos los riesgos a los cuales está expuesta la Institución por su condición misional. No obstante, es la evaluación del riesgo la que determinará si la Institución se encuentra en una zona de riesgo extrema, alta, moderada o baja y con base en esta información dar un manejo apropiado a cada uno de los riesgos.

El presente documento contempla las medidas que el Conservatorio del Tolima implementará para reducir el impacto, en caso de que alguno de los riesgos se materialice y las estrategias para evitar o minimizar la presencia de los mismos. De igual forma, acciones orientadas hacia mejorar la política institucional de atención al ciudadano o usuario.

La elaboración del Plan se hizo con base en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, diseñado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que incluye cuatro componentes:

1. Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.
2. Estrategia Anti trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

La implementación del Plan tiene como objetivo desarrollar estrategias de prevención y disminución de actos de corrupción, con herramientas que permitan fomentar la cultura de la transparencia, generando una gestión eficiente, orientada hacia el logro y cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

De igual manera, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano pretende atender los requerimientos y lineamientos establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, que incluyen: la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos y comportamientos éticos<sup>2</sup> que generen y fortalezcan la conciencia de los

---

<sup>2</sup> Mirar en Código de Ética y Buen Gobierno de la Institución, aprobado por el Consejo Directivo, mediante Acuerdo N° 05 de Mayo 13 de 2016.



servidores públicos de autorregulación en el momento de desarrollar las actividades asignadas.

En cuanto a la Estrategia Anti-trámites se busca facilitar el acceso, por parte de la Comunidad Académica y usuarios en general, a los servicios que brinda la Institución, mediante la simplificación y optimización de los trámites existentes, para lograr una mayor eficiencia y eficacia administrativa.

De la misma manera, el Conservatorio del Tolima adopta la política de Rendición de Cuentas, entendiéndose como una *“expresión de control social que permite a la Alta Dirección entregar un informe claro y transparente a la Comunidad Académica y ciudadanía, en general, sobre el cumplimiento de las estrategias y metas contempladas en el Plan de Desarrollo Institucional”*<sup>3</sup>. El evento de Rendición de Cuentas se hará una vez al año frente a la Comunidad Educativa, Consejo Directivo y ciudadanos interesados, en general.

Finalmente, este plan incluye los mecanismos para la atención al ciudadano, con los cuales se garantiza que la información sea completa, clara y transparente, ajustándose a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1757 de 2015 por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Artículo 48.

<sup>4</sup> Mirar Manual de Atención al Ciudadano de la Institución

## Glosario de términos

**Administración del Riesgo:** Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para el mejor cumplimiento de su función. (DAFP: 2011)

**Amenaza:** Probabilidad de ocurrencia de un evento que afecte negativamente el desarrollo normal de la Institución.

**Atención al ciudadano:** Servicio que presta y proporciona la Institución a todos sus usuarios, en caso de requerir información o necesidad de presentar una queja, reclama o solicitud.

**Causa:** Motivo o razón por la cual sucede un hecho.

**Consecuencia:** Efecto de una situación, circunstancia o hecho.

**Controles:** Mecanismos preventivos y correctivos adoptados por la Institución que permiten la oportuna detección o corrección de situaciones que pueden afectar el normal funcionamiento de la entidad.

**Evaluación del Riesgo:** Medición o cálculo que hace la entidad frente a la probabilidad de que el evento suceda y el daño que éste generaría en la misma.

**Materialización:** Ocurrencia del evento que la Institución determinó como incierto y que su aparición o desarrollo se debió a factores no contemplados por la misma, generando consecuencias o un impacto negativo para la entidad.

**Rendición de Cuentas:** *Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo*<sup>5</sup>. (Ley 1757 de 2005)

---

<sup>5</sup> Subrayado fuera del texto.



**Riesgo de Corrupción:** *Toda 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. (Decreto 2641 de 2012)*

**Riesgo:** *Posibilidad que suceda algún evento que tendrá algún impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad o de consecuencias. (DAFT 2011)*

**Trámite:** Pasos que se deben seguir o cumplir para la consecución de un producto o resultado.

**Vulnerabilidad:** Capacidad de reacción: respuesta-daño de la Institución frente a un evento que pueda generar consecuencias negativas.

## 1. Objetivos del Plan de Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano del Conservatorio del Tolima

### Objetivo General

Diseñar e implementar un plan institucional que permita fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control en la gestión pública.

### Objetivos Específicos

- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción, en el cual se identifiquen y se determinen las medidas de prevención para los mismos.
- Identificar los trámites y los procedimientos administrativos de la institución, para simplificar, estandarizar y optimizar los existentes, que permitan facilitar el acceso de los usuarios a los servicios ofrecidos.
- Definir la estrategia de rendición de cuentas por parte de la institución, como un proceso continuo que permita Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a la ciudadanía, sociedad civil, otras entidades y organismos de control.
- Fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano, mediante la implementación de estrategias orientadas hacia ofrecer un mejor servicio, haciendo uso de mecanismos de comunicación más eficientes y efectivos apropiación institucional de una cultura de atención a los usuarios y del mejoramiento de los canales de comunicación, contribuyendo a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios.

El Plan de Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano del Conservatorio del Tolima está elaborado en articulación con el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que desde el año 2015 se ha venido actualizando y fortaleciendo, tal como se estableció en el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana”.





## 2. Sistema de Gestión de la Calidad. SGC

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1599 de 2005; la Ley 489 de 1998 y su Decreto Reglamentario 2482 de 2012; la Ley 872 de 2003 y sus Decretos Reglamentarios 4110 de 2004 y 4485 de 2009, el Conservatorio del Tolima, desde el año 2008 inició el diseño para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma NTCGP 1000, en armonía con el Modelo Estándar de Control Interno MECI y con el propósito de mejorar los procesos de gestión académica y administrativa.

La Institución plantea las siguientes herramientas de gestión que contribuyen a lograr la calidad en todos sus procesos:

1. Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentado en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 y entendido como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.
2. Modelo Estándar de Control Interno: MECI 1000:2005, el cual busca unificar criterios y parámetros básicos de Control Interno, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa del Estado.
3. Sistema de Desarrollo Administrativo: Establecido en la Ley 489 de 1998, como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

El Sistema Integrado de Gestión, mediante auditorías internas, realiza el control de verificación del cumplimiento de procesos y procedimientos institucionales, así como, la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales son sistematizadas en el software SYNERGY.

## 3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión

El Conservatorio del Tolima adopta las políticas de desarrollo administrativo y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, estipulado en el Decreto 2482 de 2012 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"* como instrumento de articulación y reporte de la planeación, enfocadas en el quehacer misional, administrativo, de apoyo y de evaluación.



El Seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo Institucional se hace mediante el Plan de Acción, de manera trimestral y generando informes parciales y finales del proceso.

Con base en el resultado del proceso de seguimiento y evaluación al Plan de Acción de cada vigencia, cada uno de los líderes de proceso formula un plan de mejoramiento supervisado por el Control Interno Institucional.

### 3.1 Marco legal del Sistema

- **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 872 de 2003:** Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- **Decreto 1537 de 2001:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- **Decreto 4110 de 2004:** en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 4632 de 2011:** Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- **Decreto 019 de 2012:** Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- **Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 943 de 2014:** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- **Documento Conpes 3654 de 2010:** Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.
- **Resolución de Rectoría N° 0235 de Febrero 29 de 2008:** Por medio de la cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2004 establecida mediante el Decreto 4110 de 2014, reglamentario de la Ley 872 de 2003.
- **Resolución de Rectoría N° 0237 de Marzo 01 de 2008:** Por medio de la cual se designa el representante de la alta dirección, se crea el Comité de Gestión de la Calidad en el Conservatorio del Tolima y se definen sus funciones
- **Resolución de Rectoría No. 1336 de septiembre 15 de 2015:** Por medio de la cual se deroga la Resolución 217 del 6 de marzo de 2006 y se adopta el Modelo de Control Interno para el Conservatorio del Tolima y establecido para las Entidades del Estado MECI 1000-2005 mediante el Decreto 943 de 2014.
- **Resolución de Rectoría N° 0244 DEL 18 DE Abril de 2016:** por medio de la cual se modifica la Resolución N° 0760 de julio 15 de 2013, la Resolución N° 1575 del 23 de Octubre de 2015 y se dictan otras disposiciones relacionadas con el equipo MECI/CALIDAD en el Conservatorio del Tolima.

#### 4. Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana”.

En el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana” se priorizaron las siguientes estrategias relacionadas:

Línea	Reto	Estrategia	Actividades	Objetivo	Acciones y Compromisos para el año 2015	Tiempo
L.4 Sostenibilidad	R.14 Planeación	E.14.1 Ajustar la Institución a un Modelo de Desarrollo Integrado	A.14.1.7 Fortalecer el Plan	Implementar estrategias	*Elaborar el	



CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Institucional	Institucional		Anticorrupción Institucional	de prevención y evitar actos de corrupción dentro de la Institución	Plan Anticorrupción institucional anual *Ejecutar el Plan Anticorrupción anual	Diciembre 2015
L.4 Sostenibilidad Institucional	R.14 Planeación Institucional	E.14.1 Ajustar la Institución a un Modelo de Desarrollo Integrado	A.14.1.9 Implementar el Código de Ética y Buen Gobierno	Aumentar los niveles de confianza entre la Comunidad Académica, el personal administrativo y la alta dirección	*Elaborar y ejecutar el Código de Ética y Buen Gobierno	Diciembre 2015

Línea	Reto	Estrategia	Actividades	Objetivo	Acciones y Compromisos para el año 2015	Tiempo
L1 Excelencia	R5 Procesos Académicos	E5.1 Fortalecer los procesos académicos	A.5.1.2 Actualizar y modernizar la plataforma de gestión académica	Ofrecer mayor eficiencia y eficacia a la Comunidad Académica en la realización de procedimientos académicos y administrativos	*Adquisición de un software para la automatización de procesos institucionales internos	Diciembre 2015

Línea	Reto	Estrategia	Actividades	Objetivo	Acciones y Compromisos para el año 2015	Tiempo
L4 Sostenibilidad	R14 Planeación Institucional	E14.1 Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo	A14.1.8 Implementar un plan de mejoramiento	Prestar una atención más amable y eficiente a	*Adaptar un espacio	Diciembre



CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Institucional	I	integrado Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo integrado Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo integrado	o de atención al ciudadano	los usuarios del Conservatorio del Tolima	físico para la atención al ciudadano  *Asignar un servidor público responsable de atender la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	e 2015
---------------	---	---	----------------------------	---	--	--------

Línea	Reto	Estrategia	Actividades	Objetivo	Acciones y Compromisos para el año 2015	Tiempo
L4 Sostenibilidad Institucional	R14 Planeación Institucional	E14.1 Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo integrado Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo integrado Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo integrado	A14.1.5 Realizar las rendiciones de cuentas institucionales	Garantizar una comunicación horizontal y transparente entre la Comunidad Académica y la Alta Dirección.	*Diseñar una estrategia de Rendición de Cuentas para la Institución	Diciembre 2015

## 5. Componentes estratégicos de la lucha anticorrupción y de atención al ciudadano del Conservatorio del Tolima

### 5.1 Mapa de Riesgos de Corrupción:

El riesgo de corrupción se define como: “toda 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”<sup>6</sup>.

Teniendo en cuenta la Guía de la DAFP, el riesgo involucra dos características esenciales:

1. La Incertidumbre: Puede que el hecho suceda o no suceda, por lo tanto, su ocurrencia está sujeta a la probabilidad
2. El impacto o consecuencias: En caso que el riesgo se materialice el impacto o consecuencias que genera afecta el cumplimiento de la misión y los objetivos de la Institución.

Se debe tener claridad en la definición de riesgo inherente y residual, los cuales fueron identificados en el mapa, puesto que hacen parte de la metodología propuesta por la DAFP.

El Riesgo Inherente “Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto”; es decir que es el riesgo al que se presenta una entidad sin ningún tipo de controles, orientados a minimizarlo, trasladarlo o eliminarlo.

Por el contrario, el Riesgo Residual es aquel “nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesgo”, para su minimización, reducción o eliminación.

#### 5.1.1 Metodología

El cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales se ven afectados en caso de que un riesgo de corrupción se materialice, puesto que vulnera los recursos financieros de la Institución, así como su imagen corporativa.

Los factores internos y externos que pueden generar la materialización de los riesgos de corrupción, según la Procuraduría General de la Nación son:

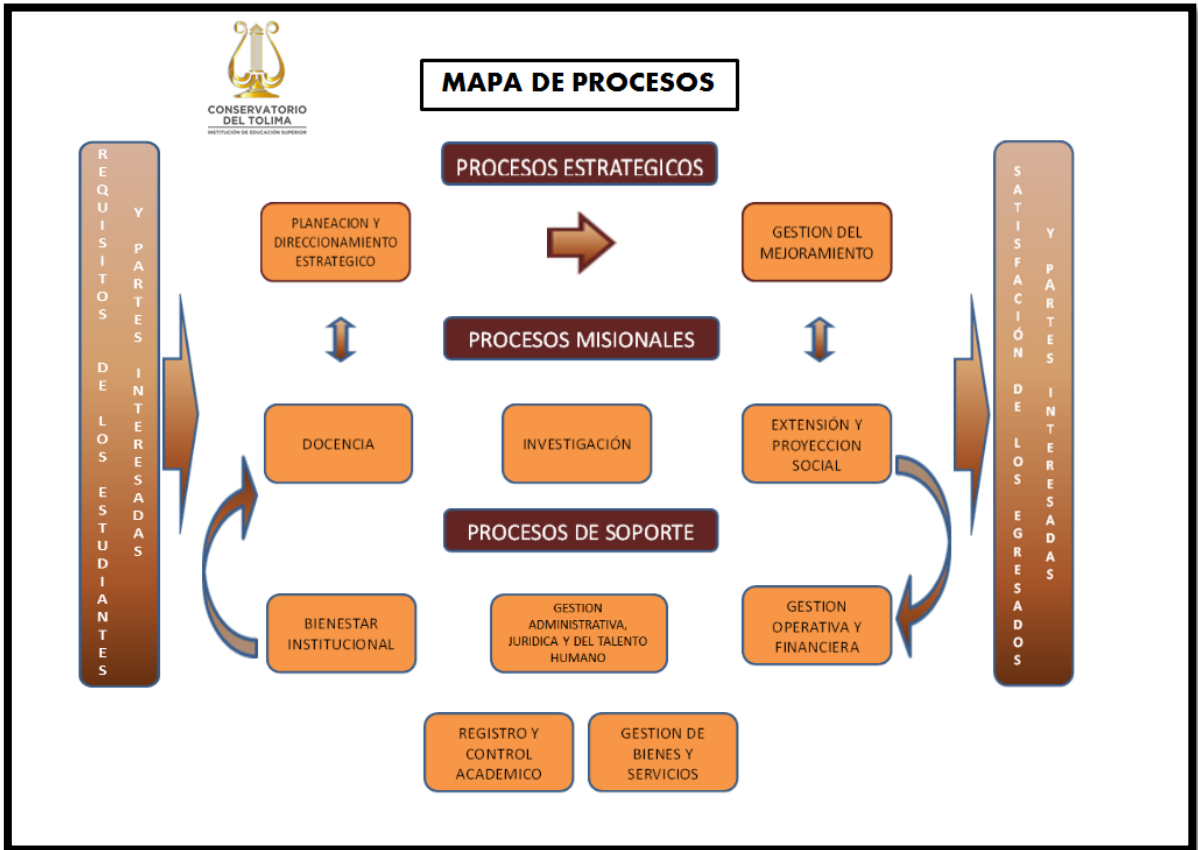
---

<sup>6</sup>Documento - Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Anexo Decreto 2641 de 2012.

Factores Internos y Externos de Riesgos de Corrupción	
Factores Internos	Factores Externos
<b>Discrecionalidad:</b> Capacidad o autonomía del funcionario para la toma de decisiones o para influir en otros funcionarios	<b>Oportunidad:</b> Un ambiente carente de controles que propicie la realización de actos ilegales con un bajo nivel de posibilidad de ser descubiertos
<b>Acceso a información privilegiada:</b> Uso o abuso indebido de información institucional para beneficiar a terceros o a sí mismo, en detrimento de la Institución	<b>Presión:</b> Situaciones particulares de los servidores que impulsen la realización de actos ilegales con fines de lucro. Estas situaciones pueden identificarse como: Situación económica precaria; presión del jefe; entre otras.
	<b>Justificación:</b> La aprobación y conformidad de la actividad ilícita, soportada por una cultura de ilegalidad del colectivo, ya sea el entorno o la sociedad.

Fuente: Tomado del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Procuraduría General de la Nación. Año 2015. P. 120.

El Conservatorio del Tolima, por su carácter educativo del nivel departamental, considera cada uno de los riesgos mencionados, en relación directa con la comunidad académica, la cual está compuesta por: docentes, estudiantes, padres de familia, administrativos, proveedores y sociedad en general. De igual modo, en relación con el Mapa de Procesos Institucional, el cual fue actualizado en el año 2015.



Fuente: Actualización del Sistema de Gestión de Calidad del Conservatorio del Tolima. Año 2015.

Cada uno de los procesos está integrado por procedimientos que determinan las acciones orientadas hacia el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, así como para la realización de la visión institucional. El manejo de estos documentos, que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, se hace a través de la plataforma SYNERGY, software adquirido por la Institución para garantizar la articulación entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo; así como, la trazabilidad de la información. En las vigencias anteriores a la de 2015, uno de los mayores riesgos que se materializaba era el de pérdida de información.

A continuación, se presenta una relación de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad:

Procesos Estratégicos	Procedimientos
Planeación y Dirección Estratégico	Rendición de Cuentas
	Gestión de la Comunicación Institucional





CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

	Plan de Desarrollo Institucional
Gestión del Mejoramiento	Acciones correctivas y preventivas
	Control de Documentos
	Control de Registros
	Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad
	Tratamiento del servicio no conforme
	Evaluación Institucional

Procesos Misionales	Procedimientos
Docencia	Gestión Académica
	Calendario Académico
	Autoevaluación de Programas Académicos
	Creación, renovación y modificación de programas académicos de pre-grado y post-grado
	Evaluación Docente
Investigación	Publicaciones y producción de investigación
	Creación y formalización de grupos de investigación
	Investigación Formativa
	Planeación, gestión y lineamientos de investigación
Extensión y Proyección Social	Creación, revisión y ajuste de los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
	Temporada Musical
	Gestión de Proyectos
	Administración de la Escuela de Música

Procesos de Soporte	Procedimientos
Bienestar Institucional	Desarrollo Humano
	Gestión y desarrollo de programas culturales y de recreación y deporte
	Seguimiento a graduados
	Asesoría Psicológica
Gestión administrativa, jurídica y del talento humano	Contratación
	Manejo de caja menor

	Selección y vinculación de personal administrativos para cargos en provisionalidad
	Plan Institucional de Capacitación
	Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S)
	Inducción y Re inducción
	Gestión Documental
	Medición del clima laboral
	Recepción y distribución de comunicaciones oficiales
	Elaboración de actos administrativos
Gestión Operativa y Financiera	Presupuesto
	Tesorería
	Administración Contable
	Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento
Registro y Control Académico	Grado de estudiantes de pregrado
	Registro y control de notas
	Inscripción, admisión y matrícula de estudiantes
Gestión de Bienes y Servicios	Préstamo de elementos de Biblioteca
	Préstamo de espacios físicos
	Préstamo de instrumentos musicales
	Préstamo de equipos de ayudas audiovisuales
	Manejo y Control de Inventarios
	Préstamo en comodato de instrumentos propiedad de la Institución
	Préstamo y control de lockers
	Elaboración del plan anual de adquisiciones

Una vez actualizado el Sistema de Gestión de la Calidad, en el año 2016, el área de control interno, inició el proceso de identificación de los riesgos institucionales, incluyendo los de corrupción, con cada uno de los líderes de proceso.

Una vez identificados los riesgos de corrupción por procesos, se realizó la evaluación de los mismos, teniendo en cuenta dos variables: La probabilidad de ocurrencia y el impacto, en caso de la materialización del riesgo.

La DAFP propone las siguientes tablas para la medición de ambas variables:

### Tabla de Probabilidad

Nivel	Descriptor	Descripción	Frecuencia
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en los últimos 5 años
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en los últimos 2 años
4	Probable	El evento probablemente ocurriría en la mayoría de las circunstancias	Al menos de una vez en el último año
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de una vez al año

**Fuente:** Tomado de la Guía para la Administración del Riesgo. Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP). 2011. P. 28

### Tabla de Impacto

Nivel	Descriptor	Descripción
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad.

**Fuente:** Tomado de la Guía para la Administración del Riesgo. Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP). 2011. P. 28

Para analizar el impacto se determinó o se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Confidencialidad de la información
- Credibilidad o imagen institucional
- Impacto legal
- Impacto operativo

Una vez evaluada la probabilidad y el impacto se determina el nivel de riesgo con base en la siguiente matriz:

### Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos

Probabilidad	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)
Raro (1)	B	B	M	A
Improbable (2)	B	B	M	A
Posible (3)	B	M	A	E
Probable (4)	M	A	A	E

Fuente: Tomado de la Guía para la Administración del Riesgo. Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP). 2011. P. 31

### Resumen de los Riesgos de corrupción identificados en la Institución:

#### Procesos Estratégicos

Riesgo	Calificación	Controles existentes
Apropiación indebida de los recursos de la Institución.  (Planeación y Direccionamiento Estratégico)	Zona de Riesgo Alta.  Aunque la probabilidad de que ocurra en la Institución es baja, el impacto, en caso de ocurrir es muy alto	*Seguimiento al cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional. *Rendición de Cuentas anual *Código de Ética y Buen Gobierno
Alteración de los informes de auditoría para beneficiar intereses particulares.  (Gestión del Mejoramiento)	Zona de Riesgo Moderada  La implementación del SGC es relativamente nuevo en la Institución y el proceso de aprehensión de la importancia de éste en la Comunidad Académica	Plan de Auditoría Asignación imparcial de los auditores

	se está desarrollando de manera paulatina.	
--	--	--

## Procesos Misionales

Riesgo	Calificación Riesgo Residual	Controles existentes
Los docentes de la institución no cumplan con los horarios de clases y actividades establecidas en los planes de curso.  (Docencia)	Zona de Riesgo Alta.  El Conservatorio del Tolima no cuenta con docentes de planta	*Evaluación Docente *Buzón de Sugerencias *Registros de Clases *Visitas de control
Manipulación y/o alteración de las evaluaciones docentes.  (Docencia)	Zona de Riesgo Moderada.  Hasta la fecha no se ha presentado ninguna queja relacionada	*Encuestas google drive. Diligenciamiento de la encuesta on-line *Responsable de tabulación de la información
Faltas a la ética profesional (Acoso sexual a los estudiantes. Acoso laboral y sexual a los docentes, sobornos y persecución entre docente alumno y viceversa.  (Docencia)	Zona de Riesgo Baja	*Código de Ética y Buen Gobierno *Manual Estudiantil *Comité de Conciliación *Comité MECI-Calidad
Vincular docentes que no tienen las competencias ni el entrenamiento para desempeñar los cargos.  (Docencia)	Zona de Riesgo Moderado	*Crear un Banco de hojas de Vida *Convenios de capacitación y desarrollo docente *Definir los perfiles ocupacionales
Ausencia de planeación en la descarga académica del personal docente.  (Docencia)	Zona de Riesgo Alta	*Formatos de Descarga *Resoluciones o contratos de vinculación docente
Infracción a los derechos de autor sobre una obra (plagio parcial o total).	Zona de Riesgo Moderada	*Elaboración e implementación y seguimiento al Manual de Derechos de Autor de la

(Investigación)		Institución
Los talleristas de la Escuela de Música no cumplan con el plan de curso y actividades establecidas  (Extensión y Proyección Social)	Zona de Riesgo Moderada	*Evaluaciones a talleristas *Trámite a las quejas y reclamos por parte de los estudiantes o padres de familia
Los estudiantes no asistan de manera temporal o permanente a las clases establecidas (Deserción).  (Docencia y Extensión y Proyección Social)	Zona de Riesgo Moderada	*Estudios de identificación de causas de deserción y no éxito estudiantil

### Procesos de Apoyo

Riesgo	Calificación Riesgo Residual	Controles existentes
Manipulación para generar fallas tecnológicas en el Sistema de Información de la Institución.  (Registro y Control Académico)	Zona de Riesgo Baja	*Archivo digital de seguridad (Disco Duro) *Plataforma para almacenar información (SYNERGY) *Procedimiento de información de seguridad informático
Falsificación de notas e información académica.  (Registro y Control Académico)	Zona de Riesgo Moderado	*Implementar un Procedimiento para cambio de notas *Auditorías internas para verificar la frecuencia
Manipulación en el proceso de otorgamiento de becas, incentivos o subsidios.  (Bienestar Institucional)	Zona de Riesgo Baja	*Procedimiento para la asignación de becas o subsidios *Auditorías internas
Falsedad en documentación presentada por el contratista y personal vinculado a la Institución.  (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)	Zona de Riesgo Moderada	*Base de Datos Colombia Compra Eficiente (Comparación de precios con Cubs) *Procedimiento de verificación de hojas de vida
Etapa precontractual y contractual no se realice de acuerdo a lo establecido en	Zona de Riesgo Alta	*Manual de Contratación Institucional



CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

el Manual de Contratación Institucional (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)		
Incumplimiento de los términos legales para la liquidación de los contratos o convenios, cuando haya lugar  (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)	Zona de Riesgo Baja	*Manual de Contratación Institucional *Seguimiento jurídico a los contratos y convenios
Vinculación de personal de apoyo a la gestión por prestación de servicios (Nómina Paralela)  (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)	Zona de Riesgo Moderada	*Estudio de modernización de la estructura orgánica de la Institución
Inadecuada selección de personal administrativo, docente, contratista y demás personal asociado a los procesos de la Institución.  (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)	Zona de Riesgo Alta	*Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad para la selección del personal *Manual de Funciones Institucional *Manual de Contratación *Auditorías Internas
Pérdida de documentos del Archivo de Gestión.  (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)	Zona de Riesgo Moderada	*Elaboración y aprobación de las tablas de retención *Capacitaciones a las Auxiliares Administrativas en Gestión Documental *Auditorías internas a los archivos de gestión
Fraude Financiero.  (Gestión Operativa y Financiera)	Zona de Riesgo Alta	*Conciliación Bancaria *Autorización de pagos electrónicos (Claves) *Auditorías
Pérdida o hurto de elementos de la Institución.  (Gestión de Bienes y Servicios)	Zona de Riesgo Alta	*Compra de Pólizas *Registro de préstamo con sus respectivos soportes *Inventarios periódicos *Vigilancia privada *Circuito de Cámaras
Daño de Bienes o	Zona de Riesgo Alta	*Plan de mantenimiento y

<p>elementos de la Institución.  (Gestión de Bienes y Servicios)</p>		<p>conservación *Registro de bajas, reparaciones y mantenimiento *Talleres de capacitación a estudiantes</p>
--	--	--

Desde el área de planeación y control interno se hará seguimiento a la implementación de los controles y el impacto que éstos generan en la evaluación.

Para consultar la matriz de riesgos institucional actualizada a la vigencia 2017 hacer clic en el siguiente enlace:

[Mapa de Riesgos Institucional actualizado a 2017](#)

## **6. Otras estrategias institucionales implementadas para garantizar transparencia y eficiencia en la atención al usuario**

### **6.1 Código de Ética y Buen Gobierno Institucional**

El Código de Ética y Buen Gobierno fue formulado y aprobado por el Consejo Directivo mediante Acuerdo N° 05 de Mayo 13 de 2016 y está definido como un conjunto de normas y reglas socialmente aceptadas e interiorizadas por la comunidad académica que busca garantizar una gestión íntegra, eficiente y transparente, la cual se puede ver reflejada en el actuar de los servidores públicos de la entidad y que de manera articulada propende por el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada hacia el cumplimiento de la misión y visión institucional. De esta manera, el presente Código se convierte en una herramienta para la toma de decisiones de la alta dirección.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2016 fue socializado con la Comunidad Académica y personal Administrativo en el evento de Rendición de Cuentas que tuvo lugar el día 16 de noviembre de 2016 y se publicó en la página web Institucional.





De igual manera, en el mes de diciembre de 2016, se realizó un seguimiento a las 156 metas establecidas, según el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018, y se encontró que:

- Actividades cumplidas en un 100%: 100 actividades
- Actividades cumplidas en un porcentaje superior al 50% y menor al 100%: 17 actividades
- Actividades que presentan un cumplimiento del 50%: 19 actividades
- Actividades que presentan un cumplimiento menor al 50%,: 8
- Actividades que no presentan ningún tipo de avance: 14 actividades

Por lo tanto, se puede evidenciar que el Código de ética y Buen Gobierno Institucional presenta un avance en la ejecución de 136 actividades, lo que representa un 87.17%.

En la vigencia 2017, la Asesora de Control Interno hará seguimiento a las actividades que presentaron incumplimiento y a las cuales se les realizó algún tipo de observación o a las que aún siguen con plazo de ejecución vigente.

## **6.2 Anti trámites:**

El Conservatorio del Tolima en su Plan de Desarrollo 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia académica y Calidad humana” priorizó la estrategia “Fortalecer los procesos académicos”, la cual implica, en su implementación, identificar los trámites internos y externos de la Institución; simplificarlos y posteriormente actualizar los procedimientos de los mismos.

En las vigencias 2015-2016, dando cumplimiento a lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional, se eliminó el papel de los siguientes trámites de la Institución:

- Inscripción a los programas académicos de la Facultad y la Escuela de Música
- Matrículas
- Listado de estudiantes para los docentes
- Notas
- Uso de Correo Electrónico Institucional
- Publicidad por página web y redes sociales
- Certificaciones
- Préstamo de Salones
- Préstamo de Instrumentos
- Digitalización de la correspondencia

Los trámites enunciados anteriormente se realizan a través de la página web institucional y SYNERGY que es un software de automatización de procesos que ha fomentado la comunicación interna entre la Comunidad Académica y el personal administrativo; mantener la trazabilidad de la información de la Institución y realizar trámites relacionados con el préstamo de aulas, instrumentos y solicitud de certificaciones de estudio.

### 6.3 Rendición de cuentas:

El Conservatorio del Tolima en su Plan de Desarrollo 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia académica y Calidad humana” priorizó la estrategia “Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo integrado”, la cual implica, en su implementación definir la estrategia de rendición de cuentas para la Institución.

Con la actualización del Sistema de Gestión de Calidad se elaboró un procedimiento denominado “Rendición de Cuentas”<sup>7</sup> cuyo objetivo es Informar y explicar a la comunidad educativa sobre las acciones adelantadas por parte de la Institución para el cumplimiento y ejecución del Plan de Desarrollo Institucional. Este procedimiento hace parte del proceso de “Planeación y Direccionamiento Estratégico y su desarrollo está contenido en cinco (5) pasos:

1. Analizar y organizar la información relevante para la rendición de cuentas
2. Elaborar el documento Rendición de cuentas
3. Convocar a la comunidad académica y grupos de intereses
4. Realizar la rendición de cuentas
5. Elaborar el informe ejecutivo de rendición de cuentas y publicarlos en la página web Institucional.

La Institución, cumpliendo con lo establecido en su Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia académica y calidad humana”, ha realizado los eventos de rendición de cuentas que se presentan a continuación:

Evento	Fecha y Lugar	N° de Participantes
Rendición de Cuentas vigencia 2015	Miércoles 11 de Noviembre en el Salón Alberto Castilla	60
Rendición de Cuentas vigencia 2016	Miércoles 16 de Noviembre en el Salón Alberto Castilla	79

<sup>7</sup> Para consultar el procedimiento ingresar a SYNERGY: Gestión del Mejoramiento: Mapa de Procesos: Planeación y Direccionamiento Estratégico: Procedimientos.



Los informes de ambos eventos se encuentran publicados en la página web institucional y en el archivo del proceso de planeación y direccionamiento estratégico se encuentran las evidencias de los mismos.

[Link Informe del Evento de Rendición de Cuentas 2015](#)

[Link Informe del Evento de Rendición de Cuentas 2016](#)

#### **6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:**

El Conservatorio del Tolima en su Plan de Desarrollo 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia académica y Calidad humana” priorizó la estrategia “Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo integrado”, la cual implica, en su implementación fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano.

Para la vigencia 2016 se elaboró el Manual de Atención al Ciudadano de la Institución, en el cual se realizó un diagnóstico y se planteó un Plan de Mejoramiento orientado hacia la prestación de un mejor servicio. El cumplimiento de las actividades que integran el Plan será monitoreado por la Asesora de Control Interno.

[Link del Manual de Atención al Ciudadano Institucional](#)

### **6. Conclusiones**

El Conservatorio del Tolima dentro de su Plan Institucional de anti corrupción y atención al ciudadano desarrolla las siguientes estrategias, en cumplimiento con los requerimientos legales y de acuerdo al Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018:

- ✓ Mapa de Riesgos Anti Corrupción Institucional
- ✓ Código de Ética y Buen Gobierno
- ✓ Estrategia Anti-trámites mediante la página web y el software interno “SYNERGY”
- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Manual Institucional de Atención al Ciudadano

Para cada una de estas estrategias se realiza, periódicamente, seguimiento y evaluación a través del Plan de Acción y auditorías internas desde las áreas de Planeación y Control Interno.

## Bibliografía

- Constitución Política de Colombia DE 1991
- REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley Estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- República de Colombia. Manual Único de Rendición de Cuentas. Comité de Apoyo Técnico de la Política de Rendición de Cuentas. Presidencia de la República. Departamento Administrativo de la Función Pública. Departamento Nacional de Planeación.
- República de Colombia. DAFP 2014. Guía para la Administración del Riesgo
- Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 872 de 2003, Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- Decreto 4110 de 2004: en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 4632 de 2011: Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Documento Conpes 3654 de 2010: Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.
- Resolución de Rectoría N° 0235 de Febrero 29 de 2008: Por medio de la cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2004 establecida mediante el Decreto 4110 de 2014, reglamentario de la Ley 872 de 2003.
- Resolución de Rectoría N° 0237 de Marzo 01 de 2008: Por medio de la cual se designa el representante de la alta dirección, se crea el Comité de Gestión de la Calidad en el Conservatorio del Tolima y se definen sus funciones
- Resolución de Rectoría No. 1336 de septiembre 15 de 2015: Por medio de la cual se deroga la Resolución 217 del 6 de marzo de 2006 y se adopta el Modelo de Control Interno para el Conservatorio del Tolima y establecido para las Entidades del Estado MECI 1000-2005 mediante el Decreto 943 de 2014.

- Resolución de Rectoría N° 1575 del 23 de octubre de 2015: por medio de la cual se modifica la Resolución N° 0760 de julio 15 de 2013, se deroga la Resolución 256 de marzo 13 de 2006 y se constituye el Comité MECI/CALIDAD en el Conservatorio del Tolima.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<p>Nombre: Magda Díaz</p> <p>Cargo: Asesora de Planeación</p> <p>Firma</p>	<p>Nombre: Nubia Jazmín Ramírez</p> <p>Cargo: Asesora de Control Interno</p> <p>Firma</p>	<p>Nombre: James Fernández</p> <p>Cargo: Rector</p> <p>Firma</p>