

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

MARIA FERNANDA PENILLA QUINTERO

Directora General

Planeación y Mejoramiento Continuo

Santiago de Cali, enero 2017 / Octubre 2017

PRESENTACION

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero presta servicios a la comunidad desde la sede principal ubicada en la ciudad de Cali y al resto del Departamento del Valle a través de la Coordinación de la Red Departamental de Bibliotecas Públicas que cubre los 42 municipios. La Red Departamental está directamente ligada a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas que se rige por la Ley 1379 del 15 de enero de 2010, llamada Ley de Bibliotecas Públicas. La Red se concibe como la articulación de las bibliotecas públicas en el orden nacional, departamental, distrital y municipal, sus dotaciones y acervos, los servicios bibliotecarios, los recursos disponibles, las infraestructuras y, ante todo el personal que cumple la misión de relación con el público, con los usuarios, con la comunidad.

Los servicios a cargo de las bibliotecas públicas están plenamente regulados a favor del usuario y de su derecho a la información, al conocimiento y a la cultura, tanto en aspectos administrativos como técnicos. La jornada para servicios en la sede de Cali es de 70 horas semanales. Los servicios bibliotecarios entendidos como el conjunto de actividades que lleva a cabo una biblioteca pública, instrumentalizan la misión reiterada en la Ley de promover el acceso de las personas a la información y la cultura. Los servicios bibliotecarios se clasifican así:

Servicios básicos: son gratuitos. En la actualidad nuestra Biblioteca cuenta con los siguientes servicios básicos: **Consulta** en 10 salas cada una con una temática específica se cuenta con 950 puestos simultáneos de consulta; **Acceso a internet**, se cuenta con 50 puestos con computador para usuarios y se tiene servicio de Wi fi en plazoleta y las zonas de espacios abiertos, además se dispone de tabletas para los usuarios; **Préstamo externo** para lo cual se cuenta con acervo documental de 200.000 documentos aproximadamente; **Referencia** para lo cual se cuenta con programa sistematizado SIABUC en el cual se encuentran catalogados la totalidad de documentos institucionales y se cuenta con 10 computadores para acceso de los usuarios y realizar la consulta del material bibliográfico; La **formación de usuarios** se maneja a través de varias estrategias adoptadas en la entidad tales como visitas guiadas, talleres de formación, conferencias, orientaciones personalizadas, instructivos, entre otras. **Programación Cultural propia de la biblioteca:** ciclos de

cine, Semilleros de robótica, ciencia, astronomía, talleres artísticos y creativos, matinales en familia, biblioteca en concierto, exposiciones de artes plásticas, conferencias y foros. Esta programación se divulga a través de redes sociales, página web, correos masivos y pantallas institucionales. **Extensión a la Comunidad:** se realizan actividades de promoción y animación a la lectura y servicios complementarios en los municipios y se coordina con las administraciones municipales para su respectiva divulgación. **Promoción de la Lectura y la Escritura:** Se tienen varias estrategias entre las cuales están talleres de promoción y animación a la lectura, tertulias, lectura a viva voz, promoción con bibliobús, lanzamiento de libros, visitas guiadas, entre otras. **Alfabetización informacional:** Se realizan actividades encaminadas a crear competencias en el uso y apropiación de las Tic's. **Otros: Sala Hellen Keller:** atención a usuarios en situación de discapacidad y formación en braille y lengua de señas. Además tiene la custodia, fortalecimiento y difusión del **Archivo del Patrimonio Fotográfico y Fílmico del Valle del Cauca.**

Servicios Complementarios: Son servicios adicionales sujetos a la capacidad de respuesta de la biblioteca con costo para el usuario. En la actualidad la Biblioteca cuenta con los siguientes servicios complementarios entre otros: Museo Interactivo Abrakadabra, Observatorio Astronómico, Alquiler de salas y auditorios para eventos, y de espacios (cafetería y librería), reprografía, servicio de parqueadero, clases de yoga, taller de mandalas, taller de Lego, semilleros de: ciencia, robótica, electrónica y astronomía.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| PRESENTACIÓN | 2 |
| 2. COMPONENTES DEL PLAN | |
| 2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción | 5 |
| 2.2. Estrategia de Racionalización de Trámites | 7 |
| 2. 3. Rendición de Cuentas | 8 |
| 2.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano..... | 9 |
| 2.5. Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información..... | 10 |

| GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION | | | | | | | | | |
|--|---|---|-----------------------|--------------|---------------|---|---|---|--------------|
| POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO | | | | | | | | | |
| "Para evitar la materialización de los riesgos latentes en la prestación de los servicios y mitigar su impacto, la biblioteca se compromete a implementar mecanismos y acciones necesarios para la gestión integral de los mismos. Para ello la entidad elaborará y actualizará periódicamente su mapa de riesgos, incluyendo los riesgos de corrupción definidos en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano; el cual permite identificar, valorar, controlar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación y metodología reglada, con el compromiso y participación de todo el personal activo de la entidad". | | | | | | | | | |
| IDENTIFICACION DEL RIESGO | | | VALORACION DEL RIESGO | | | ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL | | | |
| | | | ANALISIS DEL RIESGO | | | | | | |
| PROCESO | CAUSAS | RIESGO | PROBABILIDAD | IMPACTO | VALORACION | ACCIONES | RESPONSABLE | INDICADOR | FECHA |
| ESTRATEGICOS | 1. Desconocimiento o desatención a las competencias y normatividad. | EXTRALIMITACIÓN U OMISIÓN DE FUNCIONES | RARA VEZ (1) | MAYOR (10) | BAJA (10) | 1. Ajuste del Manual de Funciones y Competencias | Dirección Administrativa y Financiera Talento Humano | Actividades realizadas /actividades programadas | Junio-30 |
| | 2. Búsqueda de favorecimiento a terceros. | | | | | 2. Capacitación en temas de actualización normativa. | Talento Humano. Jurídica | | Diciembre 30 |
| GESTION ADMINISTRATIVA GESTION FINANCIERA Y PROCESOS MISIONALES | 1. Facilitar la salida de elementos, equipos o insumos a terceros. 2. Omitir los controles de salida y devolución del material bibliográfico y documental de la entidad. | PÉRDIDA DE RECURSOS Y BIENES | POSIBLE (3) | MODERADO (5) | MODERADA (15) | 1. Actualización y verificación del cumplimiento de controles de la empresa de seguridad. | Dirección Administrativa y Financiera Recursos físicos | Actividades realizadas /actividades programadas | Abril 30 |
| | | | | | | 2. Análisis y toma de acciones a partir del Informe de inventarios de recursos físicos | Dirección Administrativa y Financiera Oficina Recursos Físicos | | Abril 30 |
| | | | | | | 3. Verificar la aplicación de controles a la entrega de recursos para la red de bibliotecas públicas. | Dirección Técnica Red de Bibliotecas Públicas | | Mayo 30 |
| | | | | | | 4. Verificar la aplicación de controles en el uso y alquiler de salas y auditorios | Dirección Administrativa y Financiera Promoción de Ciencia y Cultura | | Abril 30 |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--------------|-------------------|---------------|---|---|---|--------------|
| GESTION DEL TALENTO HUMANO | 1. Omisión al régimen de inhabilidades e incompatibilidades y al conflicto de intereses. | INCONSISTENCIAS EN LA GESTION DEL TALENTO HUMANO | POSIBLE (3) | MAYOR (10) | MAYOR (10) | 1. Verificar la implementación y actualización del SIGEP | Dirección Administrativa y Financiera Oficina de Talento Humano | Actividades realizadas /actividades programadas | Marzo 31 |
| | 2. Nombramientos sin el lleno de requisitos. | | | | | 2. Implementar controles al procedimiento de Ingreso de Talento Humano | | | Junio 30 |
| | 3. Evaluaciones de desempeño para beneficio o perjuicio del servidor. | | | | | 3. Reinducción general sobre los procedimientos de talento humano. | | | Junio 30 |
| GESTION ADMINISTRATIVA | 1. Alteración a la radicación de la documentación recibida. | MANEJO INADECUADO DE DOCUMENTOS | POSIBLE (3) | MAYOR (10) | MAYOR (10) | 1. Implementar un mecanismo de seguimiento a la herramienta actual de la radicación de correspondencia que garantice transparencia en la radicación de la documentación recibida. | Dirección Administrativa y Financiera Gestión Administrativa | Actividades realizadas /actividades programadas | Diciembre 30 |
| | 2. Entrega extemporánea al destinatario. | | | | | 2. Adoptar controles a la atención de peticiones recibidas. | | | Marzo 30 |
| TELEMATICA | 1. Manejo inadecuado de las claves de acceso. | MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN | RARA VEZ (1) | CATASTRÓFICO (20) | MODERADA (20) | 1. Diseñar plan de seguridad informática. | Dirección Administrativa y Financiera Telemática | Actividades realizadas /actividades programadas | Agosto 30 |
| GESTION FINANCIERA | 1. Modificación de información para conveniencia personal o de terceros. | ALTERACION EN LOS ARCHIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS | RARA VEZ (1) | MAYOR (10) | BAJA (10) | 1. Aplicación de controles en nuevo software de la información financiera | Dirección Administrativa y Financiera Gestión Financiera | Actividades realizadas /actividades programadas | Marzo 30 |
| JURIDICA | 1. Redacción de estudios previos superficiales con intención de favorecer. 2. Pliegos de condiciones con selección de evaluación subjetiva. | ESTUDIOS PREVIOS Y/O PLIEGOS DE CONDICIONES DIRECCIONADOS | RARA VEZ (1) | MAYOR (10) | BAJA (10) | 1. Aplicación de los controles para el cumplimiento del manual de contratación | Asesor Jurídico | Actividades realizadas /actividades programadas | Abril 30 |

II. ESTRATEGIA PARA RACIONALIZACION DE TRAMITES

En la actualidad la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero se encuentra en el trámite de publicación de los trámites, los trámites son:

- Préstamo Bibliográfico: Préstamo de material bibliográfico y otros como materiales audiovisuales, informáticos y similares.
- Certificado de Depósito Legal: Entrega de parte del escritor o editorial a la biblioteca pública regional, la obra literaria impresa.

Se define el siguiente plan de trabajo para el desarrollo de esta estrategia:

| ACTIVIDAD | PROCESO RESPONSABLE | MAR | ABRIL | MAY | JUNI | JULI | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|--|---------------------|-----|-------|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Solicitar el registro ante el SUIT Departamento Administrativo de la Función Pública | Planeación | | | | | | | | | | |
| Socialización a Comité de Dirección | Planeación | | | | | | | | | | |
| Socialización institucional | Planeación | | | | | | | | | | |

III. ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo a la política nacional de rendición de cuentas, ésta se debe concebir como una relación bidireccional donde el actor que rinde cuentas es tan responsable como el que debe exigir las, además debe existir la interacción de resolver inquietudes y aclaraciones a las expectativas mutuas.

El objetivo principal de esta estrategia en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero es “Generar espacios de diálogo y debate público continuo de los temas concernientes a la gestión institucional que permitan transparencia y generen conocimiento en nuestros usuarios y comunidad en general”, **como acto de transparencia y rendición de cuentas permanente.**

Partiendo de estos lineamientos se establecen las siguientes acciones:

| ACTIVIDAD | PROCESO RESPONSABLE | FEB | MAR | ABRI | MAY | JUNI | JULI | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|--|---------------------------------------|-----|-----|------|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| INFORMACION Y DOCUMENTOS IMPRESOS Y VIRTUALES | | | | | | | | | | | | |
| Apropiación de la llave del Saber para caracterización de usuarios. | Comité de Dirección | | | | | | | | | | | |
| Publicar en la página web y/o carteleras información de planeación y ejecución financiera que refleje la realidad operacional de la entidad. | Dirección Administrativa Comunicación | | | | | | | | | | | |
| Publicar registro fotográfico de las actividades misionales a través de las redes sociales institucionales y de la web. | Dirección Técnica Comunicación | | | | | | | | | | | |
| Publicar la programación mensual a la comunidad. | Comunicación | | | | | | | | | | | |
| ESPACIOS DE DIALOGO | | | | | | | | | | | | |
| Informe de rendición de Cuentas. | Dirección General | | | | | | | | | | | |
| Resolver en tiempo real las inquietudes de los ciudadanos en rendición de cuentas propias y consejos comunales. | Comunicación | | | | | | | | | | | |
| Espacio de comunicación abierta a la comunidad a través de la Web y redes sociales. | Comunicación | | | | | | | | | | | |
| INCENTIVOS | | | | | | | | | | | | |
| Boletines de rendición de cuentas que contribuyan a interiorizar la cultura de rendición en la comunidad y funcionarios. | Comunicación | | | | | | | | | | | |

IV. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

En esta vigencia se continúa con especial atención a las estrategias de mejoramiento al ciudadano partiendo de la base que es nuestro principal insumo en la operación institucional.

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FEB | MAR | ABRI | MAY | JUNI | JULI | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|---|------------------------|-----|-----|------|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | | | | | | | | | | | | |
| Atención oportuna de PQR | Todos los procesos | | | | | | | | | | | |
| Gestionar la renovación de la señalética en la entidad para mejorar la orientación de los usuarios. | Gestión Administrativa | | | | | | | | | | | |
| Realizar jornadas de reinducción en la Biblioteca | Gestión Talento Humano | | | | | | | | | | | |
| Incluir en el Plan de Capacitación Institucional estrategias para atención optima al usuario | | | | | | | | | | | | |
| Aplicar encuesta de satisfacción a usuarios | Mercadeo/ Dirección | | | | | | | | | | | |
| ATENCION DE QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS | | | | | | | | | | | | |
| Realizar boletines informativos sobre el procedimiento de quejas, reclamos sugerencias y denuncias. | Comunicaciones | | | | | | | | | | | |
| Documentar y publicar flujograma de atención de usuario en la biblioteca | Planeación | | | | | | | | | | | |

V. ESTRATEGIA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

| ACTIVIDAD | PROCESO RESPONSABLE | FEB | MAR | ABRI | MAY | JUNI | JULI | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|---|------------------------|-----|-----|------|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| TRANSPARENCIA ACTIVA | | | | | | | | | | | | |
| Remisión de la información definida en la Ley de la "Transparencia y acceso a la información" para publicación de parte de la oficina de comunicaciones | Todos los procesos | | | | | | | | | | | |
| Conformación formal y operación del Grupo de Amigos de la Biblioteca | Dirección Técnica | | | | | | | | | | | |
| TRANSPARENCIA PASIVA | | | | | | | | | | | | |
| Publicar informes de resultados de atención PQRS | Mercadeo | | | | | | | | | | | |
| INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| Actualizar las Tablas de Retención Documental | Gestión Administrativa | | | | | | | | | | | |
| Revisar el programa de gestión documental y definir ajustes de ser necesario. | | | | | | | | | | | | |
| CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD | | | | | | | | | | | | |
| Implementar actividades de acceso a la información dirigida a población en situación de discapacidad | Dirección Técnica | | | | | | | | | | | |
| MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA | | | | | | | | | | | | |
| Revisar la herramienta actual de radicación de correspondencia que permita el seguimiento y ubicación de la documentación recibida. | Gestión Administrativa | | | | | | | | | | | |

Proyectó: Dora Milena Rivera
Revisó: Ana Milena Casas
Aprobó: María Fernanda Penilla, Enero 2017.

Modificado en Comité de Dirección del 30 de octubre de 2017.