

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MARIA FERNANDA PENILLA QUINTERO

Directora General

Planeación y Mejoramiento Continuo

Santiago de Cali, marzo 2016
Actualización octubre de 2016

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. Se trata de un conjunto articulado de normas, entidades, procesos y recursos que busca evitar la duplicidad de esfuerzos, promueve la unidad de criterio y objetivos mediante principios y reglas de interpretación y aplicación encaminadas al desarrollo y transformación de la realidad desde el concepto contemporáneo de biblioteca pública. La Red busca finalidades constructivas, facilitadoras de interacción y a la vez, delimitadoras de competencias y atribuciones.

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 de consulta no puede ser inferior a 40 horas semanales; en la sede de Cali se presta servicio 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; **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. COMPONENTES DEL PLAN	
2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción	
2.2. Estrategia de Racionalización de Trámites	
2. 3. Rendición de Cuentas	
2.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	
2.5. Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.....	

GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION									
POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO									
<p>“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”.</p>									
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. 2. Búsqueda de favorecimiento a terceros.	EXTRALIMITACIÓN U OMISIÓN DE FUNCIONES	RARA VEZ (1)	MAYOR (10)	BAJA (10)	1. Análisis del Manual de Funciones y definición de acciones necesarias al respecto.	Dirección Administrativa y Financiera Talento Humano	Actividades realizadas /actividades programadas	Agosto-30
						2. Socialización e implementación del Manual de procesos y procedimientos.	Oficina de Planeación Líderes de procesos		Abril 30 Mayo 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. Adoptar controles para los ingresos fuera de horarios de caja.	Dirección Administrativa y Financiera	Actividades realizadas /actividades programadas	abr-30
						2. Realizar arqueos y auditoría a los ingresos.	Control interno		jun-30
						3. Seguimiento a los ingresos de caja y de alquiler de salones	Dirección Administrativa y Financiera		Abril 30
						4. Diseñar Plan para Actualizar los inventarios de los recursos físicos.	Dirección Administrativa y Financiera Oficina Recurso Físicos		Noviembre 30
						5. Implementar los controles tecnológicos adquiridos para la custodia del acervo bibliográfico y documental misional al servicio de la comunidad.	Dirección Técnica Desarrollo y Colecciones		Junio 30

						6. Verificar la aplicación de controles a la entrega de recursos para la red de bibliotecas públicas.	Dirección Técnica Red de Bibliotecas Públicas		Mayo 30
GESTION DEL TALENTO HUMANO	1. Omisión al régimen de inhabilidades e incompatibilidades y al conflicto de intereses. 2. Nombramientos sin el lleno de requisitos. 3. Evaluaciones de desempeño para beneficio perjuicio del servidor.	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. Implementar controles al procedimiento de Ingreso de Talento Humano			Junio 30
						3. Reinducción general sobre los procedimientos de talento humano.			Junio 30
GESTION ADMINISTRATIVA	1. Alteración a la recepción y radicación de la documentación recibida. 2. Entrega extemporánea al destinatario.	MANEJO INADECUADO DE DOCUMENTOS	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	MAYOR (10)	1. Adopción de un mecanismo sistematizado que garantice transparencia en la radicación de la documentación recibida.	Dirección Administrativa y Financiera Gestión Administrativa	Actividades realizadas /actividades programadas	Julio 30
						2. Verificación de la entrega oportuna a los destinatarios, de los documentos recibidos en ventanilla única.			Julio 30
TELEMATICA	1. Modificación de información para conveniencia personal o de terceros. 2. Manejo inadecuado de las claves de acceso.	SISTEMA DE INFORMACIÓN SUSCEPTIBLE DE MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN	RARA VEZ (1)	CATASTROFICO (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. Adoptar controles para garantizar la seguridad de la información financiera	Dirección Administrativa y Financiera Gestión Financiera	Actividades realizadas /actividades programadas	Septiembre 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 carece de la formalización de trámites para tal efecto el Comité de Dirección definió los siguientes trámites institucionales:

- 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 un plan de trabajo para el desarrollo de esta estrategia:

ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	ABRI	MAY	JUNI	JULI	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Documentar los trámites definidos.	Planeación y Mejoramiento Continuo									
Aprobar la documentación	Comité de Dirección									
Solicitar el registro ante el SUIT Departamento Administrativo de la Función Pública	Dirección General									

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 y bidireccional de todos 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	ABRI	MAY	JUNI	JULI	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
INFORMACION Y DOCUMENTOS IMPRESOS Y VIRTUALES										
Actualizar la página web institucional	Telemática									
Relanzar el uso y apropiación de la llave del Saber para caracterización de usuarios.	Comité de Dirección									
Publicar en la página web y/o cartelera 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.	Comunicaciones									
ESPACIOS DE DIALOGO										
Informe de rendición de Cuentas anual.	Dirección General									
Aplicar encuesta de la rendición de cuentas.	Comunicaciones									
Espacio de comunicación abierta a la comunidad a través de la Web y redes sociales.	Comunicaciones									
INCENTIVOS										
Boletines de rendición de cuentas que contribuyan a interiorizar la cultura de rendición en la comunidad y funcionarios.	Comunicaciones									

IV. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ABRI	MAY	JUNI	JULI	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL										
Garantizar la aplicación del procedimiento y programa de gestión documental.	Gestión Administrativa									
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										
Incluir la atención al usuario como un criterio de selección de los mejores empleados definidos en el plan de Incentivos.										
Aplicar encuesta de satisfacción a usuarios	Mercadeo/ Dirección									
ATENCION DE QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS										
Fortalecer la atención de PQRS en la entidad a través de la Recepción.	Mercadeo									
Realizar boletines informativos sobre el procedimiento de quejas, reclamos sugerencias y denuncias.	Comunicaciones									

V. ESTRATEGIA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	ABRI	MAY	JUNI	JULI	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
TRANSPARENCIA ACTIVA										
Realizar diagnóstico de la información institucional que debe registrarse en el enlace "Transparencia y acceso a la información"	Comité de Dirección									
Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas en el SIGEP	Gestión del Talento Humano									
Apoyar la conformación formal del Grupo de Amigos de la Biblioteca	Dirección Técnica									
TRANSPARENCIA PASIVA										
Revisar y ajustar el procedimiento 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										
Realizar informes estadísticos de PQRS atendidas y tiempo de respuesta.	Mercadeo									

Aprobado en Comité de Dirección del día 31 de marzo de 2016.
Modificado en Comité de Dirección del 19 de octubre de 2016.