

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

MARIA FERNANDA PENILLA QUINTERO

Directora General

Planeación y Mejoramiento Continuo

Santiago de Cali, enero 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 VA 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 Recurso 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	1. Omisión al régimen de inhabilidades e	INCONSISTENCIAS EN LA GESTION	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	MAYOR (10)	1. Verificar la implementación y actualización del SIGEP	Dirección Administrativa y	Actividades realizadas	Marzo 31

HUMANO	incompatibilidades y al conflicto de intereses.	DEL TALENTO HUMANO				2. Implementar controles al procedimiento de Ingreso de Talento Humano	Financiera Oficina de Talento Humano	/actividades programadas	Junio 30
	2. Nombramientos sin el lleno de requisitos.					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. 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	Septiembre 30
	2. Entrega extemporánea al destinatario.					2. Adoptar controles a la atención de peticiones recibidas.		Marzo 30	
TELEMÁTICA	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 SUIIT 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 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.	Comunicación											
ESPACIOS DE DIALOGO												
Informe de rendición de Cuentas.	Dirección General											
Aplicar encuesta de la rendición de cuentas.	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.	va											
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												
Normalización del procedimiento de la Ventanilla Única para elaboración y publicación de informes de atención y respuesta a solicitudes de acceso a la información.	Gestión Administrativa											

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