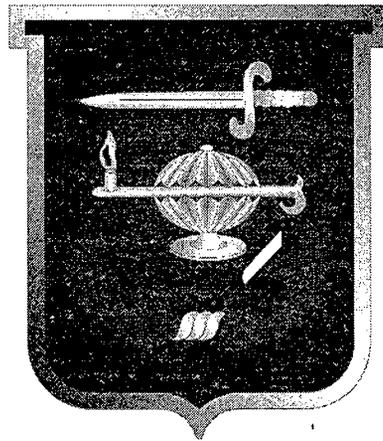


**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA
General Rafael Reyes Prieto**



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO
ESDEG 2021**

Bogotá D.C., 28 diciembre de 2020

Versión (0)

INTRODUCCIÓN

La Escuela Superior de Guerra es una Escuela de formación conjunta de las Fuerzas Militares , y una Institución de Educación Superior, con carácter de institución universitaria, dependiente del Comando General de las Fuerzas Militares, cuyo objetivo principal es la formación ascendente e *ininterrumpida* de los miembros de las Fuerzas Militares, a través de los cursos de ascenso para desarrollar la carrera militar de los Oficiales Superiores, y de igual manera oferta y desarrolla programas de educación superior de nivel postgrado y programas de educación continuada para miembros de las Fuerzas Armadas y la sociedad en general. Se encuentra inscrita en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior -SNIES mediante la Resolución 2904 del 2000, cuyo funcionamiento obedece a su naturaleza académica, bajo el marco normativo que rige la educación en Colombia.

Como Institución de Educación Superior de carácter universitario, la Escuela asume la educación como un factor vertebral estratégico, llamado a formar, fortalecer, y mejorar la condición humana de sus estudiantes de manera acorde con la visión institucional que respondan tanto a las exigencias de la Institución como de la sociedad y a lo que la Nación requiere para su seguridad y defensa.

La formación de los estudiantes reposa en sólidas bases éticas y morales, en el respeto a la dignidad humana, en principios y valores, en el fortalecimiento de la capacidad de liderazgo y en un profundo conocimiento de un saber específico.

La Escuela propende porque sus estudiantes se formen dentro de concepciones epistemológicas, fundamentación teórica y vivencias pragmáticas que fortalezcan su formación y capacitación integral, facilitando con ello que se conciba interna y externamente al graduado como un ciudadano ejemplar, comprometido con la Institución y la Sociedad.

El carácter académico de la Escuela Superior de Guerra es un Institución de Educación Superior Militar con facultades legales para adelantar los Cursos Regulares para Ascenso según lo establecido por el Ministerio de la Defensa Nacional para Oficiales Superiores de las Fuerzas Militares, e Institución universitaria de conformidad con lo establecido en la Ley 30 de 1992, por lo tanto, podrá adelantar programas de postgrado y programas de educación continuada.

Por lo anterior y en coherencia con el Estatuto General de la Escuela, se tiene como misión la de formar líderes estratégicos militares y civiles nacionales e internacionales para afrontar los desafíos a la Seguridad y Defensa Nacionales, a través de programas interdisciplinarios de educación¹; por ello, este plan es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción que como servidores públicos debemos observar.

1. MARCO NORMATIVO

- 1) Constitución Política de 1991 (Artículos 83, 84, 209 y 333): Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada
- 2) Ley 962 de 2005 "por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"
- 3) Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"
- 4) Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- 5) Ley 1757 de 2015 (Arts. 48 y siguientes) "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- 6) Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018.

¹ ACUERDO 001 ESTATUTO GENERAL 15 diciembre 2020

- 7) Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- 8) Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- 9) Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 10) Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- 11) Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- 12) Decreto 124 de 2016 "por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- 13) Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.
- 14) CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- 15) CONPES 167 de 2013, Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción.
- 16) Guía para la Administración del Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y, diseño de controles en entidades públicas vigente emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- 17) Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, octubre 2017.
- 18) Manual Único de Rendición de Cuentas.

2. ANÁLISIS DE CONTEXTO

En la Escuela Superior de Guerra durante los años 2019 y 2020, no se ha allegado queja, petición o reclamo en donde se informe de presuntos hechos de corrupción. No obstante, lo anterior, por parte de esta Institución de Educación Superior a través de los medios tecnológicos se han dispuesto herramientas que permitan que los ciudadanos en caso de ser conocedores de presuntas irregularidades o hechos irregulares que puedan estar asociados a actos de corrupción; accedan de forma ágil a través de las diferentes plataformas, a fin de dejar en conocimiento de la Alta Dirección dichos hechos y de ser necesario tomar las acciones legales a que haya lugar.

Por otra parte, dentro las 19 Políticas institucionales de gestión y académicas, siete (7) se relacionan con la gestión del riesgo: 1. Integridad, 2. Transparencia, acceso información pública y lucha contra la corrupción, 3. Gestión del Riesgo, 4. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, 5. Servicio al Ciudadano, 6. Seguridad Digital y de la Información, 7. Protección de Datos Personales, y desde el componente estratégico al definir los planes de la ESDEG, están previstos los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los procesos.

a) GESTIÓN DEL RIESGO

De conformidad con la orientación metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, y las normas ISO 9001:2015, ISO 21001:2018 e ISO 31000:2018, la ESDEG adaptó su propia metodología para facilitar la gestión del riesgo en el ambiente de la ESDEG como Institución de Educación Superior, con énfasis en las matrices de impacto frente a los niveles de aceptación del riesgo según el desempeño de cada proceso, donde se precisa, que los riesgos de corrupción, son inaceptables y siempre conducen a un tratamiento, que involucra desde la responsabilidad disciplinaria y su traslado a las autoridades competentes.

La gestión del riesgo es una actividad flexible que permite efectuar ajustes de acuerdo con la dinámica de la ESDEG -su contexto interno y externo-, y los requerimientos normativos y metodológicos que sean necesarios, asegurando la participación de los diferentes niveles jerárquicos de la ESDEG en las actividades de capacitación coordinadas por el COGFM, y en las mesas de trabajo que se programen por parte de Planeación Estratégica de la ESDEG, para tener unidad de criterios, mantener una cultura de prevención ante riesgos potenciales, emprender acciones contingentes cuando se materialicen los riesgos.

Como estrategia dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la gestión del riesgo se constituye en una herramienta preventiva y de control de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital que se hayan identificado y valorado, y que en términos de corrupción blinden a la ESDEG de la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia intereses

particulares, al establecer desde los procesos, mecanismos de control eficaces desde la ejecución de actividades y en la formulación de nuevas acciones para tratarlos y mitigarlos a través de los planes de acción anual, incluyendo la formación de cultura de lo público a través del fortaleciendo desde lo ético a la comunidad académica, el servidor público y los contratistas, dadas las relaciones propias de la prestación de los servicios educativos.

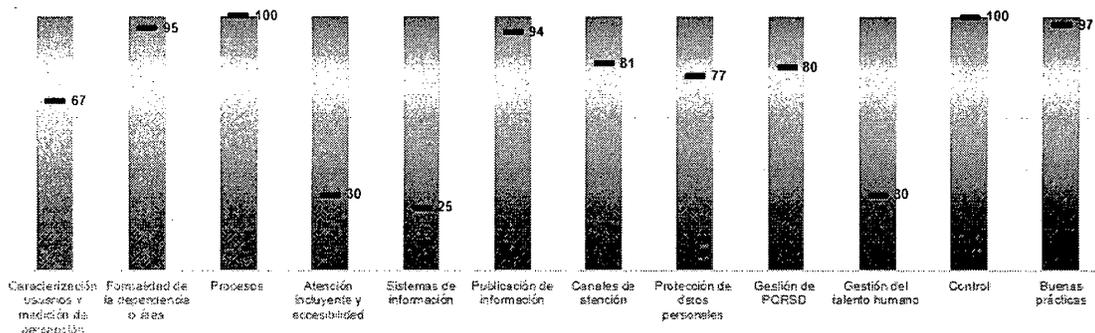
Cada año se publica en la página WEB de la ESDEG, el Mapa de Riesgos Institucional, para consulta y acceso del ciudadano, y actualmente se encuentra publicada para la vigencia 2020-2021, sin limitar llevar a cabo ajustes y modificaciones orientadas a su mejora, bien sea resultado de la socialización o por los cambios de contexto.

b) DIAGNOSTICO SERVICIO AL CIUDADANO

Para el desarrollo del diagnóstico del servicio al ciudadano, se aplicó la herramienta de autodiagnóstico de gestión política del servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la cual es disponible en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>). De igual forma se tuvo en cuenta la herramienta de diagnóstico diseñada por PLAES y aplicada en el primer semestre 2020, cuyo análisis de resultados es el siguiente:

– POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

Con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios institucionales a través de los distintos canales de atención disponibles, la articulación de las dependencias, compromiso de la Alta Dirección y asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de las iniciativas, la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" se encuentra al 72.5%, que consolida la calificación de las siguientes categorías o componentes:



Los componentes con mayor calificación son: formalidad de la Dependencia o área, Procesos, Publicación de información, Canales de Atención, Buenas Prácticas y Control. Respecto a la formalización de la dependencia o área, la ESDEG habilito la ventanilla de atención al ciudadano desde el año 2019 e incorporo al Proceso A05 la responsabilidad de la atención al ciudadano, proceso que es liderado por la Ayudantía.

Frente a los procesos, la Ayudantía actualizo el procedimiento para la administración de las PQRSDF, logrando así que la entidad cuente con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados. Seguidamente para el componente "Publicación de información", la ESDEG mantiene publicada información en lugares visibles y de fácil acceso al ciudadano, así como la publicación en el link de transparencia y acceso a la información pública.

Para el componente de "Canales de Atención", la entidad cuenta con los canales suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tales como:

CANAL ESCRITO:

- Ventanilla Única de Correspondencia
- Correo electrónico: pqrsedegue@esdegue.edu.co
- Formulario electrónico
- Buzón de sugerencias

CANAL PRESENCIAL:

- Ventanilla de Atención al Ciudadano

CANAL TELEFÓNICO:

- Atención telefónica: PBX: 6204066

CANAL VIRTUAL:

- Chat institucional
- Redes sociales

De las buenas prácticas se relaciona con la disponibilidad de canales electrónicos (página web, correo electrónico, chat en línea), para la recepción de las PQRSD y la responsabilidad asignada a la Ayudantía de la ESDEG para la administración de las mismas. Por su parte, las actividades de gestión evaluadas en el componente Control, corresponden a las competencias funcionales de la Oficina de Control Interno, que para el caso, están enmarcadas en las capacidades de la Inspección General de las Fuerzas Militares, en consecuencia para la ESDEG no aplican.

Por otra parte, los componentes con menor calificación son: Atención Incluyente y Accesibilidad, Sistemas de Información y Gestión del Talento Humano, los cuales precisan tomar acciones como la que se proponen a continuación:

1. Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades tales como:
 - Visual
 - Auditiva
 - Cognitiva
 - Mental
 - Sordoceguera
 - Múltiple
2. Incorporar en el presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.
3. Adquirir un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe incorporar los siguientes criterios:

- Un responsable(s) de la administración del Sistema.
- Adjuntar archivos y/o documentos.
- Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.
- Garantizar la protección de los datos personales de los usuarios.
- Centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.
- Enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
- Emitir un mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad.
- Emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario.

- Debe permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia.
 - Debe permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
 - Asignación de un numero único y consecutivo de radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc).
4. Organizar la información, trámites y servicios de la ESDEG a través de ventanillas únicas virtuales.
 5. Incorporar mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano.
 6. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación de cada vigencia, todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano.

- **MARCO NORMATIVO Y TÉCNICO QUE APLICA**

Norma	Deber	Se cumple en ESDEG?		
		100%	60 - 99%	< 59%
Decreto 1499 de 2017 / Modelo MIPG /	Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad en todas sus sedes y a través de los diferentes canales		X	
	Reportar los avances de su gestión a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión- FURAG.			X
	Información disponible, integra y confiable para el análisis, identificación de causas, generación de acciones de mejora y la toma de decisiones		X	
	Información segura que no se afecte durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación		X	
	Información soportada en el uso de TIC, se genera, procesa y transmite de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad		X	
	Gestión de la información que asegure la conservación de la memoria institucional y la evidencia en la defensa jurídica de la entidad		X	
	Información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia		X	
	Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites		X	
Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (DNP) / CONPES 3785-13	Ventanilla hacia afuera esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades del ciudadano.			X
	Garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas		X	
ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Certificable	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Determinar y realizar seguimiento a los requisitos de las partes interesadas.		X	
	5.1.2 Enfoque al cliente. Asegurar liderazgo y compromiso con los requisitos de norma, legales y reglamentarios aplicables al cliente		X	
	7.5 Información documentada. Controlar la información documentada que requiere la norma y la que la organización determina como necesaria		X	
	9.1.2 Satisfacción del cliente. Efectuar seguimiento a las percepciones de los clientes sobre el cumplimiento de sus necesidades y expectativas			X
NTC 6047:2013 Accesibilidad al medio físico (espacios de servicio al ciudadano en la administración pública)	Realizar un diagnóstico de barreras físicas que vaya desde el sendero peatonal hasta las instalaciones administrativas.			X
	Garantizar una adecuada accesibilidad a los puntos de atención presencial al ciudadano		X	
	Garantizar al ciudadano la prestación de servicios a cargo del Estado, de acuerdo con la naturaleza de la entidad		X	
	Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad de acuerdo con los canales utilizados por los ciudadanos		X	
	Atender los requerimientos de los ciudadanos de acuerdo con los procesos o procedimientos y los protocolos establecidos por la entidad		X	
	Caracterizar al ciudadano, para conocer sus necesidades y condiciones particulares en el marco derechos y deberes			X
	Consolidar y mantener actualizado el portafolio de servicios de la entidad		X	
Definir los protocolos de servicio al ciudadano para los canales habilitados por la entidad			X	

	Establecer y hacer seguimiento a los indicadores de gestión sobre la prestación de los servicios a la ciudadanía		x	
	Medir la percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio que presta la entidad	x		
	Apoyar la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	x		
	Liderar la articulación con áreas misionales y de apoyo para gestionar mejoras en materia de servicio al ciudadano	x		
	Gestionar espacios de capacitación y sensibilización en materia de servicio al ciudadano para los servidores públicos de la entidad		x	
	Gestionar la atención oportuna y de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos	x		

c) DIAGNOSTICO Y NECESIDADES DE LOS TRAMITES EXISTENTES EN LA ESDEG

En la actualidad el uso de las tecnologías busca facilitar a la ciudadanía cualquier trámite o servicio que requiere a cualquier nivel, en este sentido, la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", trabaja de manera constante en el desarrollo de políticas que permitan la consolidación de estrategias que faciliten a sus usuarios mediante el uso de herramientas digitales acceder a los diferentes servicios y tramites que ofrece nuestra institución.

En Colombia, de acuerdo con el artículo 41 del Decreto Ley 019 de 2012, es competencia del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, garantizar la permanente estandarización de los trámites de la Administración Pública y verificar su cumplimiento e inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Todos los trámites y OPAs se deben registrar por las entidades responsables de trámites y servicios en los Formatos Integrados (FI) del SUIT. No obstante, en el caso de la ESDEG no han sido incluida en la Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), ya que somos una unidad del Comando General y a la fecha no se nos ha autorizado usuario y clave para realizar el cargue de esta información en la SUIT.

– FASES DE IMPLEMENTACIÓN

Fases	Descripción	Norma
Preparación paso 1:	Que desarrolla las funciones de planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en Línea, el manejo de la estrategia Antitrámites y atención efectiva al ciudadano. El Comité deberá estar integrado, como mínimo por: Un representante de la alta dirección. El líder de Gobierno en línea, el cual es designado oficialmente por el representante legal. El jefe de la Oficina responsable de Planeación o su delegado del nivel asesor.	Estrategia de Gobierno en Línea y ley 1474 de 2011
Conformación del Comité antitrámites y de Gobierno en Línea en cada entidad	El jefe de la Oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado del nivel asesor. El jefe de la Oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado del nivel asesor. El jefe de la Oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado del nivel asesor. El líder de interoperabilidad. El funcionario responsable de administrar la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	

Fases	Descripción	Norma
	Los representantes de cada Dirección y/o Área y/o Programa de la entidad como invitados, de acuerdo con las temáticas a tratar.	
Preparación paso 2 Identificar e inventariar trámites regulados y no regulados y verificar su registro en el SUI.	<p>Un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:</p> <p>Hay una actuación del usuario (entidad o ciudadano persona natural, persona jurídica-).</p> <p>Tiene soporte normativo.</p> <p>El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.</p> <p>Un procedimiento administrativo no regulado facilita al usuario la interacción con la entidad pero:</p> <p>No tienen soporte normativo. No tienen costo. No son oponibles.</p>	Ley 962 de 2005; modificado por el artículo 39 del Decreto 0019 de 2012, que establece que el DAFP será el encargado de dar concepto favorable o desfavorable al trámite una vez analizada la manifestación de impacto regulatorio.
Preparación paso 3: Priorizar Trámites o servicios a intervenir.	<p>Identificar aquellos que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. Los factores para tener en cuenta en esta priorización son:</p> <p>Factores Internos</p> <p>Complejidad: Excesivo número de pasos y/o requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.</p> <p>Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.</p> <p>Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.</p> <p>Factores Externos</p> <p>Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.</p> <p>PQRD: Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.</p> <p>Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas. Este insumo proviene de los procesos de evaluación/seguimientos internos o de auditorías de los entes de control.</p> <p>Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites.</p>	Decreto 0019 de 2012.
Racionalización paso 1: Simplificar	Aplicación de estrategias efectivas en los trámites priorizados, para que estos sean simples, eficientes,	DAFP (2013), Guía para la

Fases	Descripción	Norma
	directos y oportunos; comprende actividades tales como: Reducción de costos operativos en la entidad. Reducción de costos para el usuario. Reducción de documentos	racionalización de Trámites, Bogotá.
Racionalización paso 2: Estandarizar	Estandarización son los formularios de solicitud de trámites que adoptan las entidades a nivel legal o administrativo, con el fin de utilizar uno solo para la realización de varios trámites. Esto se verifica y regula en el SUIT	DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá.
Racionalización paso 3: Eliminar	Suprimir del ámbito de acción los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carecen de pertinencia administrativa. El trámite se eliminará si no tiene finalidad pública ni algún condicionamiento legal que lo impida. Para tal efecto, se recomienda que la entidad cuente con un equipo jurídico que analice las normas reguladoras de sus trámites y considere su conveniencia.	DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá.
Racionalización paso 4: Optimizar	Para mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de: Modernización en las comunicaciones. Relaciones entre entidades. Consultas entre áreas o dependencias de la entidad. Aumento de puntos de atención. Reducción del tiempo en los puntos de atención. Estrategias de seguimiento del estado en que se encuentra el trámite por diferentes canales tales como internet y teléfonos móviles. Este es un paso complejo hacia la virtualización total o parcial, pues depende de la madurez y la capacidad de la entidad para abordar el reto de forma legal, administrativa, financiera y tecnológica.	DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá.
Racionalización paso 5: Automatizar	Aquí la entidad apuesta por el uso de TIC para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Dentro de automatización se destacan: Automatización parcial o total de trámites y servicios. Elaboración de certificaciones o constancias en línea. Elaboración de formularios para descarga.	DAFP (2013), Guía para la racionalización de Trámites, Bogotá

La ESDEG en cumplimiento a las normas existentes y realizo las fases antes descritas obteniendo como resultado que los trámites que presta la Escuela al ciudadano son:

- a) Obtener duplicado de diplomas
- b) Obtener duplicado de acta de grado
- c) Inscripción de aspirantes a programas de postgrados
- d) Renovación de matrícula de estudiantes de postgrados
- e) Expedición de certificados y constancia de estudios
- f) Expedición de certificado de notas
- g) Grados públicos de postgrado
- h) Grados privados de postgrados
- i) Contenidos del programa académico

- j) Homologaciones
- k) Constancia de horas dictadas

Procedimiento administrativo

- a) Certificado de verificación de título académico de educación superior
- b) Cancelación de Matricula
- c) Solicitud Becas y descuentos
- d) Registro de asignaturas
- e) Reintegro a un programa académico de postgrado.

Con el fin de continuar avanzando en las estrategias de racionalización y simplificación de trámites se hace necesario que para la vigencia 2021 se cuente con contrato de soporte de la plataforma académico Administrativa SINU, desde el inicio de año con el fin realizar algunos trámites en línea al 100% que aun cuando se están manejando a través de la virtualidad por medios como el correo electrónico se podrían sistematizar de una mejor manera desde la plataforma SINU, como es la expedición directa de diplomas digitales para algunos programas académicos lo que le permitiría al graduado contar con sus soportes digitales de manera permanente, simplificando el trámite y disminuyendo los costos para el usuario.

3. COMPONENTES

En cumplimiento con las normas orientadas a prevenir la corrupción, la Escuela Superior de Guerra elaborará e implementará anualmente el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", herramienta de tipo preventivo para el control de la gestión, la cual incluye cinco componentes autónomos e independientes, los cuales gozan de metodologías para su desarrollo con parámetros y soportes normativos propios, determinando los siguientes responsables:

Se establecen los líderes que tendrán la responsabilidad de dinamizar cada uno de los componentes el Plan así:

N.	COMPONENTE	LÍDER-RESPONSABLE
1	Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.	Jefe Planeación Estratégica
2	Racionalización de Tramites	Vicedirector Académico
3	Rendición de cuentas	Jefe Planeación Estratégica
4	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Jefe Planeación Estratégica
5	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información	Jefe Planeación Estratégica

4. OBJETIVOS

Para dar cumplimiento a la apuesta institucional en la lucha contra la corrupción, la Escuela Superior de Guerra determina los siguientes Objetivos, los cuales se vienen fortaleciendo desde el 2018.

Objetivo General

Fortalecer la cultura Anticorrupción de la ESDEG, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, evitar la corrupción, fomentar la participación ciudadana, dar cumplimiento con los requerimientos legales y mejorar el servicio de la educación que presta la Escuela Superior de Guerra a través del cumplimiento de los componentes establecidos.

Objetivos Específicos

- a) Promover la participación ciudadana en la gestión de la ESDEG.
- b) Hacer visible la gestión de la ESDEG a los grupos de interés.

- c) Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios.
- d) Formular Líneas de Acción Estratégica, Iniciativas y actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

5. POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE GESTIÓN

La ESDEG mediante Acta 1199-MDN-COGFM-JEMCO-ESDEG-PLAES-2.25, de fecha 08 agosto 2018, expidió las siguientes Políticas institucionales de Gestión que fortalecerán la prevención de los riesgos, no solo de corrupción sino los de gestión y mejoraran la participación de la ciudadanía en la Gestión de la Escuela, cada política tiene establecida una finalidad y sus ámbitos de aplicación que garanticen la implementación y su articulación con el Planeamiento Estratégico de la ESDEG así:

I. POLÍTICA GESTIÓN DEL RIESGO ESDEG.

Finalidad: "Actuar preventivamente en condiciones aceptables de riesgo, pero sin tolerancia al fraude y a la corrupción, aplicando el pensamiento basado en riesgos, a través de la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos estratégicos, la conformidad de los servicios de educación y la capacidad de aumentar la satisfacción de Grupos de Valor / Cliente, con atención prioritaria a los riesgos institucionales de carácter negativo y de mayor impacto potencial."

Ámbito de Aplicación: (Pensamiento basado en riesgos)

- a) Determinar roles y responsabilidades dentro del Sistema Integrado de Gestión para asumir las Líneas de Defensa
- b) Adoptar herramientas y metodologías para identificar, analizar, mitigar, evaluar los riesgos propios en el sector público y enfocado a la ESDEG como Institución de Educación Superior.
- c) Asesorar y capacitar en el pensamiento basado en riesgos con base en el contexto interno y externo y sus posibles causas.
- d) Articular en el mapeo de riesgos los requerimientos establecidos en otros sistemas (gestión ambiental, gestión documental, gestión contractual, seguridad digital, seguridad y salud en el trabajo, entre otros)
- e) Sensibilizar en la administración de riesgos de gestión, corrupción y fraude Incorporar mecanismos para facilitar la participación ciudadanía en la construcción del Mapa de Riesgos Institucional
- f) Monitorear y hacer seguimiento a la efectividad de la gestión del riesgo y sus controles
- g) Revisar la exposición al fraude y la corrupción en la gestión institucional, para incluir los riesgos y administrarlos.
- h) Divulgar la información de los entes de control y los mecanismos de participación gubernamental e institucional para promover la transparencia y la lucha contra la corrupción.
- i) Integrar en el planeamiento estratégico y en los planes de acción de la Escuela, las iniciativas de gestión del riesgo, y las requeridas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- j) Verificar la implementación de políticas, objetivos, procesos y procedimientos de seguridad para gestionar los riesgos que afectan la seguridad de la información.

II. POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA ESDEG

Finalidad: "Promover la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión de la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", como Institución de Educación Superior, de conformidad con los parámetros establecidos en el "Manual Único de Rendición de Cuentas", del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el fin de certificar la gestión institucional, generando así credibilidad, transparencia y confianza en el ejercicio del control social."

Ámbito de Aplicación:

- a) Los temas y aspectos relevantes que la ESDEG debe comunicar y sobre los cuales debe rendir cuentas son los siguientes, los cuales deben estar disponibles en la página WEB de la ESDEG y ser actualizados de manera trimestral:
 - i. Presupuesto: Ejecución Presupuestal y Estados Financieros.
 - ii. Cumplimiento de metas: Plan de Acción, Programas y proyectos en ejecución.
 - iii. Gestión: Informes de Gestión, Metas e Indicadores de Gestión, Informes de los entes de Control que vigilan a la ESDEG.
 - iv. Contratación: Procesos Contractuales, Gestión contractual.
 - v. Impactos de la Gestión: Proyección Institucional (Social e Internacionalización).
 - vi. Acciones de mejoramiento de la ESDEG: Planes de mejora, Autoevaluación Institucional.
- b) Para el estado del proceso de rendición de cuentas en la ESDEG, se debe adelantar:
 - i. Elaboración de diagnóstico.
 - ii. Caracterización de los grupos de interés y grupos de valor.
 - iii. Identificación de necesidades de información de los grupos de interés y grupos de valor.
 - iv. Relación entre las capacidades institucionales (IES) y la disponibilidad de recursos.
- c) Programar y desarrollar un ejercicio anual de rendición de cuentas a través de los canales y mecanismos disponibles.
- d) Realizar campaña anual de sensibilización en la ciudadanía, grupos de interés y/o grupos de valor, para convocar procesos de participación a través de los canales y mecanismos disponibles.
- e) Documentar buenas prácticas institucionales en materia de participación y rendición de cuentas.
- f) Preparar al personal de la ESDEG con el conocimiento necesario para desarrollar la rendición de cuentas.
- g) Caracterizar los grupos de valor y Grupos de Interés de la ESDEG, y hacer uso de los medios disponibles, entre ellos, la página web de la ESDEG para facilitar ejercicios de participación ciudadana.

III. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO ESDEG

Finalidad: "Atender de manera integral a cualquier ciudadano que haciendo uso de sus derechos eleve una petición hacia un área específica y gestionar ante la dependencia responsable una respuesta oportuna, adecuada y satisfactoria a sus requerimientos, bajo los principios de respeto, transparencia y honestidad que rigen el actuar de la Institución".

Ámbito de Aplicación:

- a) Canales de Atención al Ciudadano
 - i. Controlar el funcionamiento de los canales virtuales, incluyendo dispositivos móviles, de acuerdo con los requerimientos técnicos y tecnológicos establecidos por el MIPG
 - ii. Evaluar la utilización de los canales de atención disponibles.
 - iii. Establecer los lineamientos para el manejo de la página WEB y las redes sociales ESDEG.
 - iv. Verificar los contenidos de información en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública
 - v. Fortalecer la imagen institucional mediante el adecuado manejo de los canales y medios de información pública.
- b) Servicio al Ciudadano
 - i. Caracterizar de los usuarios ESDEG (grupos de valor – Cliente / Grupos de interés / partes interesadas)
 - ii. Caracterizar población que accesa a espacios públicos de la ESDEG y garantizar la atención incluyente (grupos especiales, víctimas de violencia, personas con discapacidad, comunidades indígenas, entre otros)
 - iii. Evaluar satisfacción y percepción en torno al servicio al ciudadano
 - iv. Implementar los Protocolos de Servicio al Ciudadano (Atención Presencial, Atención Telefónica, Atención Virtual, Atención por Correspondencia)

- v. Verificar el funcionamiento del canal físico para atender al ciudadano y administrar comunicaciones oficiales
 - vi. Mantener actualizada la Carta Trato Digno al Ciudadano.
- c) Capacidades de Atención al Ciudadano
- i. Coordinar y desarrollar la difusión, sensibilización y conocimiento de los temas de la política de servicio al ciudadano y de los protocolos establecidos (campañas, inclusión en el Plan Institucional de Capacitación, entre otros).
 - ii. Coordinar con el Departamento de TIC de la ESDEG la aplicación de los lineamientos para la protección de datos personales a través de los diferentes canales.

IV. POLÍTICA TRANSPARENCIA, ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Finalidad: "Divulgar activamente la información pública (transparencia activa), respondiendo de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), atendiendo criterios de confidencialidad, integridad, y disponibilidad".

Ámbito de Aplicación:

- a) El Departamento de Talento Humano, debe incluir en el PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, la capacitación a los funcionarios sobre: (1) Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las responsabilidades, criterios y forma de aplicación en la ESDEG. (2) Rendición de Cuentas.
- b) Establecer anualmente las Actividades y el Cronograma Plan Anticorrupción ESDEG.
- c) Fortalecer las actividades de empalme en los cargos de la ESDEG por retiros y/o traslados de personal, con el fin de realizar una transferencia efectiva de conocimientos.
- d) Verificar la necesidad de publicar el calendario de actividades en el sitio Web de Transparencia
- e) Complementar el informe de seguimiento del tema de Transparencia con indicadores que se puedan medir en el tiempo.
- f) Revisar y /o complementar las encuestas de satisfacción al ciudadano con el tema del link de transparencia.
- g) Elaborar e implementar estrategia de gestión del conocimiento en la ESDEG.
- h) Elaborar diagnóstico de necesidades de organización y sistematización de información en la ESDEG.
- i) Revisar, actualizar y publicar los instrumentos de gestión de la información pública: (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental).
- j) Revisar la necesidad y viabilidad de implementar canales e información adecuada para los grupos especiales: víctimas de violencia, personas con discapacidad, comunidades indígenas.

V. POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Finalidad: "Impartir instrucciones para facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos relacionados con el proceso misional de educación, así como promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para dar respuesta oportuna y confiable a los ciudadanos e inscribir la totalidad de trámites de la institución en el SUIT".

Ámbito de Aplicación:

- a) Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos (Tener en cuenta la caracterización de usuarios)

- b) Registrar y actualizar los trámites y procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)
- c) Realizar una revisión de los trámites de alto impacto teniendo en cuenta criterios de frecuencia, volumen, tiempos de respuesta, costos, relación con otros sistemas o planes de gobierno, mayores PQRSDF, entre otros según MIPG (Cuadro revisión y priorización de trámites anual)
- d) Desarrollar e implementar la política de racionalización de trámites, así como los mecanismos para evaluar la satisfacción de los clientes o ciudadano frente a los trámites y servicios, así como la evaluación de los funcionarios en torno al servicio al ciudadano (Tener en cuenta la caracterización de usuarios)
- e) Realizar informe de análisis de datos sobre la evaluación y resultados de la racionalización de trámites en el que se cuantifique el impacto de las acciones adelantadas
- f) Realizar campañas de difusión y capacitación sobre los trámites y sus actualizaciones a los servidores públicos responsables de la implementación.

6. LÍNEAS DE ACCIÓN ESTRATÉGICAS (LAE) E INICIATIVAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

La ESDEG determina las siguientes Líneas de Acción Estratégicas y sus respectivas Iniciativas, que permitirán fortalecer la lucha contra la corrupción y los riesgos.

Núm.	Líneas de acción estratégicas anticorrupción	Proceso responsable	Iniciativas
1	Fortalecer los mecanismos de prevención, evaluación y seguimiento de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, generando transparencia y credibilidad Institucional.	M01	Racionalizar los trámites y otros procedimientos administrativos, para mejorar la atención a los grupos de valor y partes interesadas.
2	Fortalecer los mecanismos de prevención, evaluación y seguimiento de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, generando transparencia y credibilidad Institucional.	E01	Promover la participación ciudadana en la gestión de la ESDEG y las estrategias de rendición de cuentas.
3	Fortalecer los mecanismos de prevención, evaluación y seguimiento de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, generando transparencia y credibilidad Institucional.	E01	Fortalecer los canales de atención y servicio al ciudadano.
4	Fortalecer los mecanismos de prevención, evaluación y seguimiento de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, generando transparencia y credibilidad Institucional.	E01	Divulgar la información pública, atendiendo criterios de confiabilidad, integridad y disponibilidad.
5	Fortalecer los mecanismos de prevención, evaluación y seguimiento de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, generando transparencia y credibilidad Institucional.	A01	Promover el Código de Integridad, con el fin que el funcionario público de la ESDEG interiorice la transparencia y la ética pública.
6	Implementar las mejores prácticas para el desarrollo de la cultura organizacional basada en la construcción de integridad y prevención de la corrupción.	A03	Fortalecer las prácticas organizacionales basada en la construcción de

Núm.	Líneas de acción estratégicas anticorrupción	Proceso responsable	Iniciativas
			integridad y prevención de la corrupción.
7	Asegurar la Gestión del Riesgo, que impacte el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y del Proceso.	TODOS	Fortalecer la gestión del riesgo (digital, gestión y corrupción) como oportunidad de mejora del proceso.

7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Como una acción preventiva, los riesgos de gestión y de corrupción que impactan en los objetivos estratégicos se gestionan en el Mapa de Riesgos Institucional de la ESDEG, con sus respectivos planes de contingencia en el evento de materialización.

Las acciones de tratamiento a los riesgos son monitoreadas periódicamente por los procesos para verificar la eficacia y eficiencia de los controles y proponer los ajustes que sean necesarios de acuerdo con el contexto de la ESDEG.

La consolidación, actualización y difusión del Mapa de Riesgos Institucional, es responsabilidad del proceso S01-Seguimiento y mejora institucional y se puede consultar en la página web de la ESDEG.

8. PLAN ESPECÍFICO POR COMPONENTE

En concordancia con lo establecido en el Decreto 612 del 04 de abril de 2018 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de acción por parte de las entidades del Estado" artículo 1, la ESDEG incorpora en el Plan de Acción vigencia 2020, las actividades a desarrollar por cada componente, el cronograma de cumplimiento y los funcionarios responsables de realizar la tarea, de revisarla y de aprobarla, relacionadas con el Plan Anticorrupción.

Las actividades estarán controladas mediante la plataforma tecnológica Suite Visión Empresarial (SVE) y son parte integral de los Planes de Acción de cada proceso.

9. SEGUIMIENTO ESPECÍFICO AL PLAN

A través de Planeación Estratégica, se efectuará seguimiento al Plan así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril 2021. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo 2021.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto 2021. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre 2021.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre 2021. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de enero 2022.

10. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

De acuerdo con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la ESDEG adopta el siguiente glosario de términos²:

- a) Administración del Riesgo: actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.
- b) Audiencia pública de rendición de cuentas: proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.
- c) Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
- d) Corrupción: uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- e) Datos abiertos: son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.
- f) Grupos de Interés: personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".
- g) Información pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
- h) Mapa de Riesgos: herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- i) Riesgo de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- j) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- k) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- l) Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- m) Participación Ciudadana: es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.
- n) Políticas de manejo del Riesgo: son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.
- o) Racionalización de Trámites: facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- p) Rendición de cuentas: expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

² <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/PAYAC%202018.pdf?>

- q) Riesgos: posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
- r) Trámites: conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.
- s) Transparencia: principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

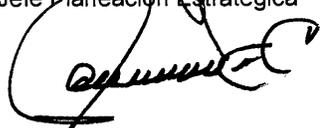


Mayor General HELDER FERNAN GIRALDO BONILLA
Director Escuela Superior de Guerra

Autentica:



Coronel EFRAIN RIANO SALAZAR
Jefe Planeación Estratégica



VoBo EG. OSCAR ZULUAGA CASTAÑO
Subdirector Escuela Superior de Guerra



Revisión JURID: CT YERLYN XIMENA LIZARAZO OSPINA
Jefe Jurídica



Estructuró: PLAES: Cr (ra) MARIO FERNANDO CANALES RODRÍGUEZ
Asesor Planeación Estratégica

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. MARCO NORMATIVO	2
2. ANÁLISIS DE CONTEXTO	3
3. COMPONENTES	10
4. OBJETIVOS	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
5. POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE GESTIÓN	11
I. POLÍTICA GESTIÓN DEL RIESGO ESDEG	11
II. POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA ESDEG	11
III. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO ESDEG	12
IV. POLÍTICA TRANSPARENCIA, ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	13
V. POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
6. LÍNEAS DE ACCIÓN ESTRATÉGICAS (LAE) E INICIATIVAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	14
7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	15
8. PLAN ESPECÍFICO POR COMPONENTE	15
9. SEGUIMIENTO ESPECÍFICO AL PLAN	15
10. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	16