



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado por:
<p><i>Marleny B</i> Marleny Barragán Fonseca Prof. Oficina Asesora de Planeación</p>	<p><i>[Signature]</i> José Antonio Naranjo Morales Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta N°02 de 2024</p>

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

INTRODUCCIÓN	5
MARCO LEGAL	6
OBJETIVO	9
Objetivos Específicos.....	9
ALCANCE.....	11
CONTEXTO.....	11
ELEMENTOS ESTRATÉGICOS.....	12
VALORES.....	12
ELEMENTOS COMUNES.....	13
INDICADOR.....	13
1. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS.....	13
1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DEL IFC.	13
1.1.1. Introducción.....	13
1.1.2. Alcance.....	14
2. COMPONENTES.....	14
2.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN INTEGRAL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	14
2.1.1 Política de Administración del Riesgo Corrupción	15
2.1.2 Estrategias.....	15
2.1.3 Riesgos a controlar – Administrar.....	15
2.1.4 Incumplimiento de la Política	16



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.1.5	Construcción de los mapas de riesgos de corrupción.....	16
2.1.6	Opciones para el tratamiento y manejo del Riesgo	17
2.1.7	Acciones.....	18
2.1.8	Registro de la Administración del riesgo.....	19
2.1.9	Seguimiento y evaluación a su implementación y efectividad	20
2.1.10	Matriz de riesgos de corrupción	20
2.1.11	Consulta y divulgación	20
2.1.12	Monitoreo y revisión	21
2.1.13	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.....	21
2.2	SEGUNDO COMPONENTE: MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS.....	22
2.2.1	Objetivos Específicos del SARLAFT	22
2.2.2	Debida Diligencia.....	22
2.2.3	Identificar al Cliente: Persona Natural (física) o Jurídica.	22
2.2.4	Verificar la información suministrada por el cliente.....	24
2.2.5	Establecer nivel de riesgo del cliente.....	24
2.2.6	Personas expuestas políticamente.....	25
2.3	TERCER COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....	25
2.3.1	Identificación de Trámites	25
2.3.2	Priorización de trámites	25
2.3.2.1	Factores externos.....	26
2.3.2.2	Factores internos.....	26



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.3.3	Racionalización de trámites.....	27
2.3.4	Interoperabilidad	28
2.4	CUARTO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	28
2.4.1	Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad:.....	29
2.4.2	Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia:.....	29
2.4.3	Implementación de las acciones programadas:	29
2.4.4	Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas:	29
2.5	QUINTO COMPONENTE: MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA.....	31
2.5.1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico y normativo y procedimental:.....	31
2.5.2	Fortalecimiento de los canales de atención:	32
2.5.3	Talento humano.....	32
2.5.4	Relacionamiento con el ciudadano:.....	33
2.5.5	Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.....	33
2.6	SEXTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	34
2.7	SEPTIMO COMPONENTE. APERTURA DE INFORMACIÓN Y DATOS ABIERTOS.	36
2.7.1	Instrumentos de gestión de la información pública	36
2.7.2	Datos Abiertos:.....	37
2.8	OCTAVO COMPONENTE: PARTICIPACIÓN E INNOVACION EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....	38



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.8.1	Participación Ciudadana.....	38
2.8.2	Gestión del conocimiento e innovación.....	38
2.8.3	Innovación Tecnológica.....	39
2.9	NOVENO COMPONENTE: PROMOCIÓN DE LA INTEGRIDAD Y LA ÉTICA PÚBLICA.....	39
	Anexos.....	41



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 2195 de 2022, “ARTÍCULO 31. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA EN EL SECTOR PUBLICO Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”, el Instituto Financiero de Casanare plantea el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP. Este programa tiene como finalidad describir de manera detallada diferentes mecanismos, prácticas y herramientas que redunden en la proyección de solidez, transparencia y confiabilidad de nuestra Institución.

El Instituto Financiero de Casanare – IFC, en atención a su Misión Institucional “Fomentar el desarrollo económico y social del Departamento de Casanare, a través de la prestación de servicios financieros, empresariales y gestión de proyectos; contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y satisfacción de nuestros clientes, con responsabilidad social y ambiental”, y en su compromiso con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, presenta el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP para la vigencia 2024, con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad, este se constituye como una herramienta de control preventivo respecto de la gestión institucional de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, contemplando la obligatoriedad para todas las entidades estatales de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en busca de promover la transparencia y mitigar los riesgos de corrupción en la Entidad alineado a las bases del Plan Nacional de Desarrollo “Colombia potencia mundial de la vida” 2022-2026” y al Plan de Desarrollo del Departamento de Casanare.

En este sentido, el plan está integrado por nueve (9) componentes independientes que cuentan con parámetros y soportes normativos propios. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el Programa de Transparencia y Ética Pública se instrumenta con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados - Relación Estado Ciudadano - e Información y Comunicación; dichos componentes se presentan a continuación:



📍 Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ PBX: 320 889 9573.

✉ E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

COMPONENTES PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



Dicho lo anterior, el presente Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP -contiene el Plan de Acción (Anexos) con sus respectivas actividades, responsables, metas y fechas de inicio y finalización en sus nueve (9) componentes.

MARCO LEGAL

La formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública tiene sustento legal principalmente en la ley 2195 de 2022.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Adicionalmente, se cuenta con la política pública integral de lucha contra la corrupción adoptada por el Documento CONPES 167 de 2013 “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”.

Las herramientas normativas con las cuales alineamos los componentes del Programa son:

Gestión Integral Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción:

- ❖ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- ❖ Decreto 1083 de 2015- Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- ❖ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6 2022- Departamento Administrativo de la Función Pública.

Medidas de debida diligencia y Prevención de Lavado de Activos.

- ❖ Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción.
- ❖ Decreto 1081 de 2015.
- ❖ Capítulo IV del Título IV en la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ❖ Norma ISO 37001

Racionalización de Tramites.

- ❖ Ley 2052 DE 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- ❖ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Gestión con Valores para política de simplificación, racionalización y estandarización de tramites.

Rendición de Cuentas:

- ❖ Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, Ley 152 de 1994.
- ❖ Ley de Mecanismos de Participación Ciudadana, Ley 134 de 1994.
- ❖ Ley de Veedurías Ciudadanas, Ley 850 de 2003.
- ❖ Manual de Rendición de Cuentas, Conpes 3654 de 2010.
- ❖ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

- ❖ Ley de Promoción y Protección al Derecho a la participación Democrática, Ley1757 de 2015.
- ❖ Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.

Mejora en la atención y servicio a la ciudadanía

- ❖ Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción.
- ❖ Ley 2052 DE 2020.
- ❖ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Gestión con Valores para Resultados política de servicio al ciudadano.

Transparencia y acceso a la Información pública:

- ❖ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de2012
- ❖ Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la Republica 1081de 2015.
- ❖ Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- ❖ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- ❖ Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- ❖ Política de Gobierno Digital, Decreto 1008 de 2018.

Apertura de información y datos abiertos:

- ❖ Ley 1712 de 2014.
- ❖ Decreto 103 de 2015.
- ❖ Decreto 1081 de 2015.
- ❖ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Gestión con Valores para Resultados política de seguridad digital.
- ❖ Resolución 1519 de 1020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos".

Participación e innovación en la Gestión Pública:

- ❖ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Dimensión Gestión del Conocimiento e Innovación.
- ❖ Ley 1955 de 2019.



📍 Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ PBX: 320 889 9573.

✉ E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Promoción de la Integridad y la ética pública:

- ❖ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Dimensión del Talento Humano
- ❖ Ley 1437 de 2011
- ❖ Ley 2013 de 2019

El presente Plan estará a disposición de los clientes y/o usuarios, de contrapartes internas y externas y, en general, de todas las partes interesadas en el Instituto Financiero de Casanare – IFC.

OBJETIVO

Adoptar el Programa de Transparencia y Ética Pública, dando cumplimiento al Artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, para lo cual se establecerán estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción, Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público, prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción y garantizar la atención y prestación de los servicios de manera oportuna, ágil y efectiva al Ciudadano.

El objetivo del presente documento apunta a establecer actividades concretas y realizables para cada vigencia, que permitan la identificación, monitoreo, seguimiento y manejo adecuado de los riesgos; la automatización y racionalización de los trámites y servicios del Instituto; promover una efectiva y permanente rendición de cuentas; fortalecer la participación de los usuarios y ciudadanía en general, en todas las etapas de la gestión y definir estrategias para cualificar la atención al ciudadano, con miras a consolidar al IFC como una Entidad que lucha efectivamente contra la corrupción, dando estricto cumplimiento a los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

Objetivos Específicos

1. Trabajar para consolidar una cultura honesta, ética y transparente en beneficio del interés general.
2. Regular los parámetros para prevenir, detectar, investigar e intervenir las causas y sancionar acciones fraudulentas.
3. Incentivar la participación de todos los actores para el fortalecimiento de la Política Anticorrupción.
4. Gestionar los riesgos de fraude o corrupción asociados a su actuar y su relacionamiento con los Empleados y con Terceros.
5. Promover permanentemente la cultura de la transparencia y ética empresarial como acción de la política anticorrupción.
6. Prevenir los daños a la imagen y Reputación Corporativa del IFC



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

7. Consolidar la política anticorrupción en el IFC para el fortalecimiento de la transparencia empresarial.
8. Fortalecer la cultura de legalidad e integridad en el Instituto, entre sus funcionarios, contratistas, proveedores y usuarios



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

ALCANCE

Las estrategias que hacen parte del Programa de Transparencia y Ética Pública deberán ser aplicadas por todas las dependencias que conforman el Instituto Financiero de Casanare.

El presente Programa de Transparencia y Ética Pública, compromete a todos los empleados y su relación con terceras partes que comprometan a la empresa, así como asesores y terceros vinculados, entendiéndose que todos somos representantes del Instituto Financiero de Casanare y como tal nos corresponde velar por el buen nombre del Instituto dentro y fuera de él.

CONTEXTO

El presente documento es producto de la labor conjunta de los colaboradores de la entidad que hacen parte de la línea estratégica y las tres líneas de defensa, encaminadas a la lucha contra la corrupción, el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir y mitigar los riesgos de corrupción que han sido identificados en la entidad, así como la integración de políticas autónomas e independientes que gozan de parámetros y soportes normativos propios, permitiendo a la entidad consolidar actividades para la ejecución y desarrollo de las mismas, a través de los denominados componentes.

Para la elaboración del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 se tuvo en cuenta los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 presentados por la Oficina de Control Interno y otros insumos relevantes como los reportes FURAG y los planes de acción de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Entidad que están asociados a cada uno de los componentes.

Consecuentemente y como parte de la estrategia de socialización del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024, el IFC involucró a los servidores públicos, contratistas, ciudadanía, a través de una encuesta abierta que permite la identificación de la percepción ciudadana frente a los principales temas que componen el Programa y de esta manera enfocar los esfuerzos necesarios de la entidad a través de la construcción del programa, dicha encuesta se publicó en la página institucional.



CO-SC-CER140305



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

VALORES

HONESTIDAD: Todo servidor público del Instituto Financiero del Casanare actuará con total honestidad en el cumplimiento de sus funciones velando de esta manera por el buen manejo de los recursos de la Institución.

RESPECTO: Los Servidores Públicos desarrollaran sus actividades bajo un marco de respeto tanto en el campo profesional como interpersonal, hacia los clientes internos y externos.

RESPONSABILIDAD: Para el cumplimiento a cabalidad de las funciones organizativas de la Institución, cada servidor público es y será responsable de sus actos y actuaciones.

COMPROMISO: Todos los servidores públicos del Instituto Financiero de Casanare mostraran y actuaran comprometidos con la calidad, el cumplimiento de los objetivos, desarrollando sus actividades con ética y con decoro enalteciendo siempre el nombre y la imagen del Instituto.

INTEGRIDAD: congruencia que debe existir entre lo que piensa, dice y hace un servidor público, mostrando en todo momento una actitud ética que se manifiesta en el respeto y cumplimiento a las normas establecidas.

LEALTAD: Todos los servidores públicos observaran la reserva profesional sobre los asuntos que han conocido en razón a su oficio y que sean de interés exclusivo del Instituto Financiero de Casanare, asumiendo el compromiso de fidelidad, respeto, rectitud y actuando siempre en bien de la Institución y con amplio sentido de pertenencia.



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

ELEMENTOS COMUNES

a. Contexto Estratégico: Se fundamenta en dos líneas: El IFC como empresa industrial y comercial prestadora de servicios de financiamiento y operación de proyectos, y el IFC como entidad perteneciente al sector Función Pública.

b. Caracterización de Usuarios: Orienta las acciones del Programa de Transparencia y Ética Pública con el fin de proponer acciones que atiendan a las necesidades priorizadas por los grupos de interés y de valor.

c. Código de Integridad: Están conformados por los principios y valores institucionales establecidos en el Código de Integridad que orientan el actuar de los funcionarios y contratistas del IFC.

d. Información, Diálogo e Incentivos: Son instrumentos claves para garantizar la participación de la ciudadanía, el proceso permanente de petición y rendición de cuentas y el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano

INDICADOR

Indicador	Producto
(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades)	Programa de Transparencia y Ética Pública implementado

1. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS

1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DEL IFC.

1.1.1. Introducción

El Instituto Financiero de Casanare como entidad pública de fomento y desarrollo territorial, definió como prioridad que una adecuada administración del riesgo es una de las estrategias para el cumplimiento de su objeto social así como la mejora continua y el logro de sus objetivos estratégicos; y que parte de los objetivos del Control Interno es la de proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos, así como definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 87 de 1993, al Decreto 1893 de 2021 en el cual el Estado Colombiano estableció la Administración del Riesgo como uno de los elementos técnicos requeridos para el fortalecimiento del Sistema de control Interno.

Que el Decreto 1083 de 2015, actualizó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), estableciendo en su artículo 2.2.21.5.4. Que para la implementación del modelo las entidades implementaran el modelo actualizado mediante fases dentro de las cuales se encuentran en la fase 3 las políticas de Administración del Riesgo, Identificación del Riesgo y Análisis y Valoración del Riesgo y en concordancia con el modelo integrado de planeación y gestión, la Ley 2195 de 2022 "Estatuto Anticorrupción" y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, el IFC se dispone a formular la presente política de administración del riesgo acorde con los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la función Pública.

1.1.2. Alcance

La administración del riesgo del Instituto Financiero de Casanare, tendrá un carácter prioritario y estratégico y estará fundamentada en el modelo de la operación por procesos, apuntando al cumplimiento de los objetivos institucionales, incluyendo la identificación, análisis, valoración, seguimiento y monitoreo de los riesgos, partiendo del análisis por proceso; el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio hará parte fundamental de ésta política, debido a la naturaleza financiera de la entidad y en cumplimiento de la normatividad aplicable a las entidades públicas, se incluirán y monitorearán los riesgos de corrupción, y todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos durante el ejercicio de sus funciones.

2. COMPONENTES

2.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN INTEGRAL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El mapa de riesgos de corrupción del Instituto Financiero de Casanare se ha elaborado a partir de un trabajo aplicado y decidido por parte de los líderes de cada proceso, logrando identificar de manera puntual, aquellos aspectos que para estos conocedores del tema fueron considerados como posibles puntos críticos para la estabilidad y el buen funcionamiento del Instituto.

La actividad contractual del Instituto sigue los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política, y el principio de buena fe. Además, se rige por lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, por el Derecho Privado y por los procedimientos



📍 Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ PBX: 320 889 9573.

✉ E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

de contratación propios del Instituto. Su régimen contractual, en materia de incompatibilidades e inhabilidades, es el mismo dispuesto en la Ley para todas las entidades estatales.

Es importante resaltar que la entidad supervisa su propia gestión a través de los diferentes Comités, que a su vez actúan como instancias administrativas que apoyan a la Gerencia del Instituto Financiero de Casanare para la toma acertada de decisiones.

2.1.1 Política de Administración del Riesgo Corrupción

La Política de Administración de Riesgos del IFC hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política está alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad se contemplan los riesgos de corrupción, y a partir de estos se realiza un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

El Instituto Financiero de Casanare dentro de su componente estratégico adopto e implementó el sistema de administración de riesgos bajo el alcance y las políticas contenidas en las herramientas Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO, Sistema Administrativo de Crédito – SARC, Sistema Administrativo de Mercado –SARM, Sistema Administrativo de Riesgo de Liquidez – SARL y el Sistema de Riesgo de Lavados de Activos y Financiamiento del Terrorismo – SARLAFT, seguimiento y control de la aplicación a cargo del Comité de Riesgos, de acuerdo a la reglamentación contenida en el Manual de Gobierno Corporativo en su numeral 3.2.4. Según Acuerdo 005 de 2019 de la Junta Directiva del IFC, se contempla los siguientes elementos:

2.1.2 Estrategias

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de la Administración del Riesgo es asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos del Instituto y que estos a su vez sean administrados adecuadamente, se establecen las siguientes estrategias:

2.1.3 Riesgos a controlar – Administrar

Se establece que la totalidad de los riesgos Institucionales, los riesgos por procesos, los de crédito SARC, operativos SARO, de mercado SARM, de liquidez SARL, de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT y de Anticorrupción identificados, serán objeto de seguimiento, monitoreo, control y ajuste, los cuales serán tratados al interior de cada proceso o área, liderado por el Responsable del mismo y su equipo de trabajo, ya que la participación de todos los involucrados ayuda a establecer correctamente el contexto estratégico, garantiza que se tomen en consideración las necesidades de las partes y se tengan en cuenta los diferentes puntos de vista, fomentando la administración del riesgo como parte inherente al proceso.



CO-SC-CER463705



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Los Riesgos institucionales serán aquellos riesgos de los procesos que dé como resultado a través de la matriz de riesgo la calificación más alta, y aquellos identificados en el Manual del SARO como de mayor impacto financiero, de tal forma que se tendrán como riesgos institucionales ubicados en la zona de riesgo extrema y alta y serán atendidos de forma inmediata a través de acciones concretas, respecto a los riesgos de corrupción todos ellos serán riesgos calificados como alto y extremo.

Para el desarrollo y aplicación de la política de administración del riesgo, teniendo como base el desarrollo del objeto social, el Instituto puede realizar operaciones en torno al SARC, recibir recursos mediante contratos interadministrativos destinados a programas específicos de fomento y desarrollo, otorgar créditos, conforme a los reglamentos que dicte la Junta Directiva, diseñar políticas para la negociación y concertación de programas y adoptar reglamentos en los cuales se fijen reglas para el manejo de los recursos y un sistema de garantías en créditos adecuados.

Para el caso de las líneas de crédito otorgadas por el IFC, se ajustarán en cada caso a la normatividad, reglamentación, políticas vigentes en materia de SARC, y se tendrá estricto control principalmente en cuanto a: la disposición de recursos y su recuperación, garantías, seguimiento y control, provisión de cartera, administración base de datos, calidad de la información, archivo y custodia y custodia de la información, actualización de la información.

2.1.4 Incumplimiento de la Política

El incumplimiento de la política se clasificará de 2 formas: Por acción o por Omisión. De la materialización de ellas se derivarán las medidas de carácter administrativo o disciplinario necesarias que garanticen la normalización de la situación, subsanen el evento sucedido o eliminen la causa raíz del problema identificado.

2.1.5 Construcción de los mapas de riesgos de corrupción.

Fase I: Diseño de los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional

Se desarrolló a través de mesas de trabajo con líderes y responsables con el fin de identificar de manera concreta las necesidades de los procesos, el contexto interno y externo que los afecta y los riesgos que tienen implicaciones directas en el cumplimiento de sus objetivos, para la construcción y actualización de los mapas, se realizan las siguientes actividades en las mesas de trabajo:

1. Introducción. Presentación general del ejercicio, su importancia y alcance
2. Guía. Revisión de los principales elementos de la Guía. Planteamiento de rúbricas de observación del mapa actual

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

3. Riesgos. Presentación de los riesgos actuales, discusión y elaboración de los nuevos riesgos
4. Causas / Consecuencias. Presentación de la situación actual y elaboración de los nuevos elementos
5. Valoración. Determinación conjunta de Probabilidad e Impacto de los riesgos
6. Controles. Presentación de los controles actuales, discusión de efectividad y elaboración de los nuevos controles
7. Compromisos y cierre

Fase II: Construcción de los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional

En esta fase las observaciones obtenidas en las mesas de trabajo se incluyeron en las matrices de riesgo por proceso y de ahí de acuerdo a su análisis, en la matriz de riesgos institucional y de corrupción establecida para tal fin. Los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional se diligenciaron de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política de Administración de Riesgos y con la Metodología para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en las entidades públicas, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Fase III: Valoración y Resultados

Esta última fase corresponde al envío de la versión preliminar de los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional a todos los líderes del proceso. Los ajustes requeridos contaron con la asesoría del profesional de la Oficina Asesora de Planeación designado para tal fin. Los instrumentos deben ser divulgados para consulta ciudadana y posteriormente aprobados en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional para su publicación definitiva el día 31 de enero de cada vigencia.

2.1.6 Opciones para el tratamiento y manejo del Riesgo

El Instituto Financiero de Casanare, tendrá las siguientes opciones para la determinación de medidas o controles para el tratamiento y manejo de los riesgos:

EVITAR EL RIESGO	Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización, siempre es la primera alternativa a considerar, estos controles se establecen principalmente cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos controles adecuados y acciones emprendidas. Por ejemplo: desarrollos tecnológicos, mantenimiento preventivo de los equipos, el control de calidad, etc.
REDUCIR EL RIESGO	Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia (medidas preventivas), como el impacto (medidas de



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

	protección); reducir el riesgo es el método más sencillo y más económico para superar las debilidades, antes de llegar a incurrir en métodos más costosos y difíciles. Por ejemplo, a través de la optimización de los procedimientos y la implementación de controles. Dentro de estos se contemplan los riesgos de posibles actos de corrupción.
COMPARTIR O TRANSFERIR EL RIESGO	Reduce su efecto a través del traspaso de la pérdida a otras organizaciones, como es el caso de los contratos de seguros, contratos a riesgo compartido, o bien la distribución de una parte del riesgo en este caso la custodia o almacenamiento de información relevante se duplica o almacena en un sitio distante ú en otra entidad, de ubicación segura en vez de dejarla concentrada en su totalidad en un solo lugar. Hace mención a la Tercerización.
ASUMIR EL RIESGO	Luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido, puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en éste caso, el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo
La selección de las opciones implica equilibrar costo – beneficio y esfuerzo para su implementación, por lo tanto, se debe considerar para la implementación de acciones y controles, aspectos como: Vialidad jurídica, técnica, institucional, financiera o económica y un análisis costo – beneficio.	

2.1.7 Acciones

- a. **REPOSABLES.** Teniendo en cuenta las líneas de defensa establecidas dentro del modelo integrado de planeación y Gestión las responsabilidades respecto la gestión, seguimiento y evaluación de los riesgos son las siguientes:

Tipo de Riesgo	Responsable	Acción
Riesgo de	Líder de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar al Proceso de Direccionamiento Estratégico sobre el hecho encontrado. ✓ Una vez surtido el conducto regular establecido por la entidad y dependiendo del alcance (normatividad asociada al hecho de corrupción materializado), tramitar la denuncia o reporte ante la instancia de control correspondiente. ✓ Identificar las acciones correctivas necesarias y documentarlas en el Plan de mejoramiento. ✓ Efectuar el análisis de causas y determinar acciones preventivas y de mejora. ✓ Solicitar a la Oficina Asesora de Planeación – coordinación de riesgos, la actualización de la matriz de riesgos.
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar al Líder del proceso, quien analizará la situación y definirá las acciones a que haya lugar. ✓ Acompañar al líder del proceso en la revisión, análisis y toma

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL			FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
				VERSIÓN:03
Corrupción	Oficina Asesora de Planeación	de acciones correspondientes para resolver el hecho. <input checked="" type="checkbox"/> Informar a la Oficina de Control Interno con el fin de facilitar el inicio de las acciones correspondientes.		
	Oficina de Control Interno	<input checked="" type="checkbox"/> Informar al Líder del proceso, quien analizará la situación y definirá las acciones a que haya lugar. <input checked="" type="checkbox"/> Una vez surtido el conducto regular establecido por la entidad y dependiendo del alcance (normatividad asociada al hecho de corrupción materializado), realizar la denuncia o reporte ante la instancia de control correspondiente. <input checked="" type="checkbox"/> Informar a la segunda línea de defensa con el fin de facilitar el inicio de las acciones correspondientes con el líder del proceso, para revisar el mapa de riesgos y su actualización.		

- b. **RECURSOS.** El instituto asignará y usará eficazmente los recursos financieros, técnicos, tecnológicos y de Talento humano, necesarios en cada uno de los pasos de la Administración de Riesgos, para la definición, socialización, implementación y efectividad de las acciones que permitan un adecuado manejo del riesgo, para ello; de requerirse, se harán las modificaciones al presupuesto, al plan de compras y procesos contractuales que se requieran, calculando siempre costo – beneficio y economía.
- c. **PERIODICIDAD.** La revisión del contenido del mapa de riesgos del Instituto, se realizará como mínimo una vez al año o cuando las circunstancias lo ameriten como cambios sustanciales en el contexto estratégico, en los procesos o cualquier hecho externo o interno que afecte la operación de la entidad.
- d. **DIVULGACION.** La política de Administración del Riesgo, Mapa de Riesgos Institucional, Mapa de Riesgos de los procesos, mapa de riesgos de corrupción, el Manual de Administración del Riesgo Crediticio, se socializarán y divulgarán a todos los servidores públicos del Instituto a través de los diferentes medios de comunicación internos, reuniones, página web.
- e. **CAPACITACION.** Factor importante para la entidad, por ello establece dentro de su política realizar al menos una capacitación anual sea interna o externa para todos sus servidores públicos que permitirá fortalecer sus competencias y asegurar una gestión del riesgo adecuada y coherente; la evidencia se llevará en los registros y documentos soporte: actas, planillas de asistencia y certificaciones.

2.1.8 Registro de la Administración del riesgo

Para garantizar la trazabilidad de la política, el Instituto establecerá registros relacionados con los siguientes temas: Monitoreo, Ajustes, Capacitación, mejora, sensibilización y divulgación. Para lograr todo lo anterior se realizarán mesas de trabajo en el Comité de

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Riesgos y/o el Comité Institucional de Coordinación del sistema de Control Interno, las cuales serán soportadas mediante actas.

2.1.9 Seguimiento y evaluación a su implementación y efectividad

Para el seguimiento se realizará revisión y/o ajuste de los mapas de riesgo al menos una vez al año también. Se realizarán seguimientos programados a los riesgos y controles tres veces al año, en el mes de abril, con la participación de los líderes de los procesos y los responsables, como mecanismo para el fortalecimiento del principio de Autocontrol y Autoevaluación, un Segundo seguimiento en agosto por parte de Direccionamiento Estratégico y un tercer seguimiento en diciembre por parte de la Oficina de control Interno en su Rol de Evaluación y Seguimiento. Respecto a los riesgos relacionados con la parte misional SARC estos deben ser permanentes por los responsables del proceso. Para la valoración de los controles se hará a través de la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.

La política de Administración del riesgo del Instituto Financiero de Casanare, para su implementación y fortalecimiento, se ejecutará a través del ciclo PHVA (PLANEAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR).

2.1.10 Matriz de riesgos de corrupción

Los riesgos identificados e incluidos en el Mapa de Riesgos se tomaron basados en el conocimiento que del tema y el manejo que del mismo poseen los líderes de los procesos del Instituto, adicionalmente en la aplicación de la metodología ya aportada. Es importante recalcar que, si bien es cierto, se tuvieron en cuenta situaciones factibles, no quiere decir que efectivamente éstas se hayan presentado en el Instituto, pero es innegable que exista la posibilidad de que se presenten en algún momento futuro. Anexo 1.1. Matriz de riesgos de corrupción.

2.1.11 Consulta y divulgación

Se realizó en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad, en especial los líderes de procesos quienes participan activamente para la identificación y valoración, de los riesgos; así mismo a través de la información recibida como observaciones, quejas o reclamos de los clientes externos; una vez concluido este proceso de participación se realiza su divulgación en primera instancia con la alta dirección y posteriormente con todos los actores de la entidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.1.12 Monitoreo y revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos monitorean y revisan periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y ajustándolo y haciendo públicos los cambios, permitiendo, monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos; así mismo la oficina de control interno realiza seguimiento a la implementación y ejecución del plan verificando que la entidad de cumplimiento a:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtención información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

2.1.13 Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción

En cumplimiento de lo establecido en la metodología descrita en el documento Estrategias para la Construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública (versión 2) 2015, Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública y las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

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

De igual manera, el Instituto Financiero de Casanare permanentemente realizará esfuerzos para mejorar sus procesos enmarcados en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Este componente se complementa con el Anexo 1.1. Mapa de Riesgos de Corrupción y sus medidas de mitigarlos.



📍 Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ PBX: 320 889 9573.

✉ E-mail: Instituto@ifc.gov.co

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.2 SEGUNDO COMPONENTE: MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS.

El Instituto Financiero de Casanare propenderá por diseñar e implementar el Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT, teniendo en cuenta los criterios y parámetros establecidos por la legislación nacional y en concordancia con los estándares internacionales aplicables al IFC.

2.2.1 Objetivos Específicos del SARLAFT

- Prevenir que, en el desarrollo de su objeto legal y cualquier actividad conexas, el IFC sea utilizado para dar apariencia de Legalidad a recursos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas.
- Implementar un procedimiento de detección de operaciones inusuales y sospechosas, que permita el reporte oportuno y eficaz a las autoridades competentes.
- Prevenir que el IFC sea sancionado por incumplimiento a las normas Legales relacionadas con la administración del Riesgo de LA/FT.
- Adoptar un proceso de control efectivo que impida la realización de operaciones con personas relacionadas en listas de control, procesos administrativos o judiciales por lavado de activos, financiación del terrorismo o delitos fuentes de los mismos.
- Posicionar al IFC como una entidad comprometida en la lucha frente al riesgo de LA/FT

2.2.2 Debida Diligencia.

Existe un camino a seguir para realizar la debida diligencia a los clientes persona natural (física) o jurídica de los sujetos obligados, sin embargo, cada sujeto obligado puede adaptar el proceso a su actividad económica y al nivel de riesgo al que está dispuesto a exponerse. El proceso de debida diligencia es sobre el cliente no es sobre operaciones o transacciones que este realice. La clave de dicho proceso es identificarlo y lo importante es poder conocer a esa persona física o jurídica que es el cliente.

2.2.3 Identificar al Cliente: Persona Natural (física) o Jurídica.



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Para iniciar la debida diligencia que debe realizar El Instituto Financiero de Casanare es identificar si su cliente es una persona natural (física) o jurídica.

La persona natural (física) debe ser identificada con su nombre, apellido y número de identificación, cédula o pasaporte2.

La persona jurídica debe ser identificada con su razón social y número de Registro nacional de contribuyente.

En el caso de que el cliente sea una persona jurídica se debe identificar al beneficiario final, es decir a la persona natural que finalmente posee o controla una persona o estructura jurídica. Su identificación es un paso muy importante para evitar que se utilicen vehículos corporativos para el lavado de activos. En ocasiones resulta complicado, identificar al beneficiario final, principalmente en aquellos clientes jurídicos con estructuras complejas. En estos casos, la clave es buscar a las personas físicas subyacentes. Esto suele incluir directores, representantes legales y accionistas de compañías. Esto requiere una comprensión de la propiedad y la estructura de control del cliente.

Conforme a lo establecido en políticas internas del Instituto Financiero de Casanare y normativa sectorial para realizar una gestión de debida diligencia efectiva se puede diseñar un formulario, según la naturaleza de sus operaciones, donde recopile los datos necesarios de su cliente para iniciar o actualizar la relación comercial.

Entre las informaciones que podrían ser requeridas en el Conocimiento del Cliente:

PERSONA NATURAL (Física)	PERSONA JURÍDICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombres y Apellidos 2. Lugar y Fecha de Nacimiento 3. Genero 4. Estado Civil 5. Nacionalidad 6. Segunda Nacionalidad (si aplica) 7. País de Residencia 8. Número de Identificación 9. Números Telefónicos del Domicilio 10. Número Telefónico Celular 11. Domicilio 12. Ocupación 13. Correo Electrónico 14. Identificación de si es o tiene relación con Personas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Razón Social 2. Número de Registro Nacional del Contribuyente 3. Número del Registro Mercantil 4. País y Fecha de Constitución 5. Domicilio 6. Número Telefónico 7. Descripción del Negocio. 8. Nombre y Apellido de Principales Accionistas 9. Nombre y Apellido de los representantes legales 10. Copia del poder de representación, cuando corresponda 11. Correo Electrónico



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03
Políticamente Expuestas		12. Identificación de si es o tiene relación con Personas Políticamente Expuestas	

2.2.4 Verificar la información suministrada por el cliente.

Con las informaciones y documentaciones suministradas, se procede a comprobar los datos proporcionados por la persona física o jurídica de forma razonable. Adicional, si El Instituto Financiero de Casanare cuenta con un sistema de validación de información puede utilizar el mismo, dejando documentada la evidencia en el expediente del cliente.

Dentro de las actividades a seguir por El Instituto Financiero de Casanare para la verificación de datos proporcionados por el prospecto se encuentran:

- Verificar que el cliente no se encuentre dentro de las listas de control.
- Revisar las informaciones en Internet y Prensa, relacionadas al cliente (en caso de que existan), con el fin de anexar al expediente.
- Realizar llamadas con el fin de verificar los números de contacto.
- Verificar la veracidad del domicilio, a través de los datos proporcionados en la cédula de identidad.

2.2.5 Establecer nivel de riesgo del cliente.

Con el fin de establecer el nivel de riesgo del cliente, se debe considerar como mínimo los siguientes factores o variables de riesgo:

- 1) Cliente.
- 2) productos y/o servicios a utilizar.
- 3) áreas geográficas.
- 4) canales de distribución.

Una vez identificado el nivel de riesgo del cliente, se debe efectuar uno de los distintos tipos de debida diligencia, según corresponda:

- 1) Debida Diligencia.
- 2) Debida Diligencia Simplificada.
- 3) Debida Diligencia Ampliada.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.2.6 Personas expuestas políticamente.

Se considerará una Persona Expuestas Políticamente (PEP) a todas aquellas personas que se encuentran o se encontraban obligadas a presentar su declaración jurada de bienes de conformidad con el decreto 830 de 2021. Tener la condición de (PEP) es uno de los criterios a tomar en cuenta para la realización de una debida diligencia ampliada. El Instituto Financiero de Casanare puede establecer los procedimientos, políticas y controles adecuados y efectivos para identificar a los clientes que sean PEP.

2.3 TERCER COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El Instituto Financiero de Casanare reafirma el compromiso con el fortalecimiento y mejora continua de sus procesos, por lo que al momento de identificar la necesidad de adelantar nuevas acciones para racionalizar cualquiera de sus trámites inscritos en el SUIT, desarrollará las actividades requeridas para tal fin.

2.3.1 Identificación de Trámites

En el marco de las estrategias anti-trámites, El Instituto Financiero de Casanare identificó y analizó los elementos que integran cada uno de sus trámites y procedimientos administrativos dentro de sus procesos misionales, con el fin de evaluar la viabilidad jurídica, importancia, pertinencia y el valor que representan para el usuario.

En esta actividad, el IFC realizo el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y para éste año se contempla registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Esta información estará registrada y actualizada en el SUIT.

2.3.2 Priorización de trámites

A partir de la información registrada en el SUIT, El Instituto Financiero de Casanare revisa los procedimientos asociados a los trámites, para mejorar la satisfacción de sus usuarios.

De acuerdo con lo anterior, el Instituto adelanta las acciones pertinentes encaminadas a racionalizar sus trámites, además de realizar los ajustes y actualizaciones necesarios de acuerdo con la normatividad vigente.

Se analizarán variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran:



03-8C-CER463305



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.3.2.1 Factores externos

Comparación con otras entidades (Benchmarking): Mecanismo mediante el cual se compararán a la entidad, frente a mejores prácticas aplicadas en otras entidades, tanto del orden nacional como territorial, en otros países, y organismos o instituciones públicas internacionales. El objetivo es que las entidades puedan tomar como referente los avances en materia de racionalización que han implementado otros organismos, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios.

Frecuencia de solicitud del trámite: Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que, para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.

Encuestas a la ciudadanía: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.

Auditorías externas: Hallazgos o acciones de mejora encontradas en los resultados de las auditorías realizadas por los organismos de control, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía: Toma en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios – ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad.

2.3.2.2 Factores internos

Pertinencia de la existencia del trámite: Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.

Auditorías internas: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.

Complejidad del trámite: Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.

Costos: Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.

Tiempos de ejecución: Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar la imagen institucional y la calidad del servicio.

2.3.3 Racionalización de trámites.

Con el objetivo de implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Esta racionalización podrá realizarse a través de acciones así:

- **Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:
 - ✓ Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos: Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, cuando exista Eliminación por norma, Traslado de competencia a otra entidad, Fusión de trámites
 - ✓ Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.
 - ✓ Ampliación de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
 - ✓ Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal
- **Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u otros procedimientos administrativos como reducción de tiempo de duración del trámite a través de extensión de horarios de atención, ampliación de puntos de atención, reducción de pasos para el ciudadano, ampliación de canales de obtención del resultado, estandarización de trámites o formularios u optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.
- **Tecnológica:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implicarán el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, permitiendo la modernización



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones). A través de Pago en línea de los trámites, Formularios diligenciados en línea, Envío de documentos electrónicos, Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites, Documentos con firma electrónica, Trámite realizado totalmente en línea, Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad).

2.3.4 Interoperabilidad

Debido a que los trámites del Instituto Financiero de Casanare no requieren actividades de intercambio de información y conocimiento con otras entidades del Estado, a la fecha no ha sido necesario establecer acuerdos con otra organización ya que la información requerida dentro de los trámites es obtenida y consultada directamente por el Instituto Financiero de Casanare. Este componente se complementa con el anexo 2, Racionalización de Trámites.

2.4 CUARTO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

En ese sentido, con el propósito de cumplir y responder públicamente ante la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que le ha sido delegado, El Instituto Financiero de Casanare por invitación que le haga la Gobernación participa en los foros de Rendición de Cuentas, como entidad vinculada a la Gobernación del Departamento de Casanare, y realizará independientemente su rendición de cuentas de la gestión a la comunidad, para lo cual actualizará la estrategia de rendición de cuentas para cada vigencia, de acuerdo a la estrategia que se establezca.

A través de la participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, el Instituto Financiero de Casanare:

- Presenta un informe de la gestión del período del cual se están rindiendo cuentas.
- Facilita el control social que realizan los ciudadanos a su labor facilitando el acceso y entendimiento de las organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, la academia, los medios de comunicación y la ciudadanía.
- Propicia un espacio de diálogo e intercambio de ideas con la ciudadanía.

Para garantizar el éxito en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, El Instituto Financiero de Casanare promueve la participación de los ciudadanos a través de los canales de comunicación que tiene a su disposición, tales como página Web, correo electrónico, conmutador, aviso de prensa y redes sociales.



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

El Informe de Rendición de Cuentas del período es publicado con anterioridad a la Audiencia Pública, en la página Web del Instituto Financiero de Casanare. En este informe se incluyen logros y metas de la entidad, información relacionada con su gestión en cada una de sus áreas e información financiera. Este componente se complementa con el anexo 4, Estrategia de Rendición de Cuentas.

Para adelantar la estrategia de rendición de cuentas, se desarrollarán los siguientes pasos:

- a) Definición del equipo que lideres el proceso de rendición de cuentas.
- b) Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad.
- c) Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.
- d) Identificación de necesidades de información y valoración de información actual.
- e) Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.

A su vez el proceso de rendición contemplará las siguientes actividades:

2.4.1 Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad:

Elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de rendición de cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior; así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.

2.4.2 Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia:

Contempla el diseño la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y unas acciones como: establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, selección de acciones para promover y realizar el diálogo y selección de acciones para generar incentivos.

2.4.3 Implementación de las acciones programadas:

Puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados

2.4.4 Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas:



CO-SC-CER#2305



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Se realizará la autoevaluación al cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimiente la gestión de la entidad para mejorarla.

El componente de rendición de cuentas tiene tres (3) subcomponentes, en los cuales el IFC estableció actividades de la siguiente manera:



- Información.** Las actividades están orientadas a garantizar la divulgación proactiva de información en lenguaje ciudadano a través de los canales de rendición de cuentas dispuestos en la página web, espacios de medios virtuales, además de divulgar el documento de caracterización de grupos de valor y grupos de interés.
- Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.** Las actividades están relacionadas con la preparación y el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas, el diseño de encuestas para que la ciudadanía priorice los temas a tratar en el escenario principal de rendición de cuentas y la realización de diálogos ciudadanos, de acuerdo con la condición, se emplean medios virtuales.
- Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas.** Como parte de la responsabilidad y los incentivos se desarrollan talleres de sensibilización sobre la importancia del proceso y el uso de redes sociales como espacios de interacción claves con la ciudadanía.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

D. **Evaluación y Retroalimentación de la Gestión Institucional.** Las actividades están enfocadas en garantizar que la audiencia pública de rendición de cuentas tenga los instrumentos de seguimiento y monitoreo adecuados para realizar una evaluación de la estrategia y garantizar el correcto desarrollo de los escenarios de diálogo en doble vía con la ciudadanía en ejercicio del control social.

2.5 QUINTO COMPONENTE: MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA.

El Instituto Financiero de Casanare, con el objeto de proteger la confianza de los clientes, desarrolla una mejora continua y facilita la accesibilidad de los trámites y servicios establecidos al interior de la entidad, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y de propender por la efectividad de los derechos constitucionales y legales de sus clientes.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se señalan los mecanismos que tiene el Instituto Financiero de Casanare para mejorar la atención al cliente.

2.5.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico y normativo y procedimental:

El Instituto Financiero de Casanare, aprobó el proceso de calidad, atención al cliente y comunicaciones el cual contempla dentro de su objetivo Planear orientar y gestionar las acciones para la medición de la satisfacción, control de producto o servicio no conforme, atención a las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) recibidas del cliente interno y externo de una manera oportuna y efectiva, y difundir la información pertinente

para el establecimiento de una comunicación eficaz y eficiente que apoye y se refleje la gestión del Instituto, atendiendo las disposiciones legales vigentes y tiene como alcance previsto desde la planeación de la atención al ciudadano, la orientación, direccionamiento, recepción, registro, respuesta, seguimiento a la PQR'S, la elaboración y seguimiento al Plan de Comunicaciones, la comunicación interna y externa hasta la medición de la satisfacción del cliente, así como la medición y seguimiento del proceso, con lo anterior se fortaleció el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de Planes de Acción y asignación de recursos.

Durante la vigencia se planea implementar un punto único de atención al cliente para la mejora continua del servicio, con el cual se espera optimizar los canales de comunicación con los clientes y facilitar la atención.



00-SC-CER401399



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.5.2 Fortalecimiento de los canales de atención:

El IFC dispone de cubículos para la atención de clientes, tanto para consultas y tramites como para atención personalizada, en los cuales se ubican funcionarios que cuentan con el conocimiento para atender las diferentes solicitudes de la ciudadanía; el IFC cuenta con un protocolo de atención al ciudadano, cumpliendo con protocolos de bioseguridad, proceso que permite la gestión y seguimiento a los requerimientos de los ciudadanos, al igual se cuenta con un plan de comunicaciones a través del cual se regula y establece los responsables y tipo de información que se ofrece al ciudadano, para lo cual se prevé:

- Elaborar estrategia de rendición de cuentas para cada vigencia.
- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención
- Elaborar el plan de comunicaciones de la entidad y actualizarse cuando sea necesario.

2.5.3 Talento humano.

A través de esta se propende por la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, para lo cual la entidad cuenta con un proceso de calidad de gestión del talento humano a través del cual formula acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión. Dentro de las actividades que se desarrollan están las siguientes:

- Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación, mediante capacitación en servicio al cliente a todos los servidores.
- Evaluación del desempeño de los servidores públicos en la cual se analiza sus competencias en relación con su comportamiento y actitud en la Interacción con los ciudadanos.
- Inclusión en el Programa de Capacitación de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.
- Se estableció un plan de bienestar y estímulos en donde se establece un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

Para cada vigencia, se continuarán las acciones de fortalecimiento del talento humano, orientadas principalmente, a promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades y fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.5.4 Relacionamiento con el ciudadano:

Involucra la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, en éste aspecto el IFC cuenta con un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente, en el cual además se analiza la percepción en cuanto a calidad, y servicios recibido, tiempo de respuesta, personal e instalaciones, los resultados de éstas encuestas son tabulados y presentados a la alta dirección en el informe trimestral de atención al ciudadano, con el fin de determinar acciones correctivas o de mejora según sea el caso.

2.5.5 Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Dentro del procedimiento de atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, del proceso de atención al cliente se establecen las definiciones y acciones para el trámite y respuesta de las diferentes solicitudes de los ciudadanos contemplando las siguientes actividades: recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, clasificación y direccionamiento de la petición, queja, reclamo o sugerencia e identificar dependencia competente de dar respuesta; Analizar y gestionar la respuesta; Emisión de reporte; seguimiento de respuesta; registrar el cierre de la PQRS; informe de desatención de PQRS; Archivo de documentación de la PQRS; Elaboración de informes de seguimiento a respuestas de PQRS.

En lo que respecta a la medición de la satisfacción del cliente, además del anterior, el IFC aprobó este procedimiento con el fin de medir la percepción, el cual tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio prestado por parte de los procesos misionales y de apoyo que hacen parte del Instituto y contempla dentro de su alcance con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados, el análisis de ésta información y la determinación de las acciones de mejora continua.

Adicionalmente, el proceso cuenta con el protocolo de atención al cliente, en el cual se fijan las pautas para la atención de los clientes por grupos de interés y vulnerabilidad, en los diferentes canales de comunicación, el cual es socializado en los procesos de inducción y evaluado en las auditorias que se realizan al proceso.



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Durante esta vigencia se realizará análisis para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y hacer seguimiento a la implementación y uso de estos mecanismos; a su vez se continuará con el seguimiento a respuesta y tiempos de atención a peticiones.

2.6 SEXTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Este componente se desarrolla de acuerdo al proceso de atención al cliente y comunicaciones, en los temas de atención a peticiones, así como en el plan de comunicaciones de la entidad, de tal manera, el IFC realiza mejoramiento continuo mediante los lineamientos del Índice de Transparencia – ITA, con el desarrollo de un autodiagnóstico en el cual se verifica el estado de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, con el propósito de garantizar que la página web del Instituto, se encuentre con información actualizada, con el fin de facilitar el acceso a la información por parte de los ciudadanos y clientes en general, realizando seguimiento a sus peticiones y retroalimentación de sus expectativas; se designaron funcionarios para la publicación y actualización de los diferentes link, de la página web.

- **Lineamientos de Transparencia Activa**

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.

A través de la publicación de una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

- Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención;
- Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos;
- Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas;
- El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas;
- Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría dEl Instituto Financiero de Casanare;



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

f) Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del Instituto Financiero de Casanare;

g) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones;

h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del Instituto Financiero de Casanare, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del Instituto Financiero de Casanare;

i) Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado;

j) Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información;

k) Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la ley 1712 de 2014. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.

- *Lineamientos de Transparencia Pasiva y monitoreo del acceso a la información publica*

En este aspecto la entidad cuenta con el procedimiento de atención a solicitudes, para lo cual se da respuesta gratuita a las solicitudes de los ciudadanos dando aplicación al principio de oportunidad, para lo cual se adelanta seguimiento a los tiempos de respuesta de cada dependencia, y de todas las peticiones en general, así como de quejas y reclamos. Este seguimiento se consigna en indicadores de proceso del sistema de gestión de calidad; se lleva control de la evidencia de respuesta ya sea en medio físico o magnético; adicionalmente se cuenta con buzones en los cuales se encuentra disponible el formato de recepción de PQRS y un link en la página web de la entidad, para la recepción de las peticiones en medio electrónico.

Como ya se mencionó, trimestralmente se elabora por parte del líder de atención al cliente y comunicaciones, informe de atención al ciudadano en el cual se contempla: El número de



📍 **Dirección:** Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ **PBX:** 320 889 9573.

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

solicitudes recibidas, El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, El tiempo de respuesta a cada solicitud. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, y los resultados de medición de la satisfacción, así como las observaciones de mejora, felicitaciones y sugerencias que presentan los ciudadanos.

- **Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información**

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

El Instituto Financiero de Casanare, elaboró las tablas de retención documental, las cuales están en proceso de aprobación, con las cuales se dará cumplimiento a los aspectos relacionados con el inventario de activos de información, las cuales serán complemento al plan de seguridad informática PSI, en el cual se adelantó el inventario de activos informáticos de la entidad; a través de las tablas así como el PSI, se determina la información clasificada y reservada y se controla su acceso, a través de los aplicativos de gestión documental con que cuenta la entidad.

En lo que respecta al esquema de publicación de información, se encuentra contemplado en el Plan de comunicaciones aprobado y actualizado anualmente.

2.7 SEPTIMO COMPONENTE. APERTURA DE INFORMACIÓN Y DATOS ABIERTOS.

Los datos abiertos son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento. En Colombia, la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, define los datos abiertos en el numeral sexto como "todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos".

2.7.1 Instrumentos de gestión de la información pública

Mediante Resolución No. 172 del 17 de junio de 2023, el Instituto Financiero de Casanare estableció como instrumentos de gestión de información pública los siguientes:



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

- ❖ Registro de Activos de la Información.
- ❖ Indicé de Información Clasificada y Reservada.
- ❖ Esquema de Publicación de Información.
- ❖ Programa de Gestión Documental.

2.7.2 Datos Abiertos:

Los Datos Abiertos son aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables, los cuales facilitan su acceso y permiten su reutilización.

El Instituto Financiero de Casanare, en sus datos abiertos como información pública dispuesta en formatos que permiten su uso, reutilización bajo licencia abierta, sin restricciones legales de aprovechamiento y disponibles bajo formatos de datos abiertos (CSV, XML, RDF, RSS, JSON, ODF, WMS, WFS, entre otros), deben criterios mínimos para la publicación de datos abiertos.

1. Los sujetos obligados que cuenten con portales propios de datos abiertos, deberán federarlos al Portal de Datos Abiertos www.datos.gov.co o el que haga sus veces, de forma que éste último sea punto de acceso a los datos abiertos.
2. El registro de activos de información y el análisis de criticidad de la información, debe cargarse a través de la herramienta disponible en Portal de Datos Abiertos, www.datos.gov.co, o el que haga sus veces.
3. Aprobar y publicar la licencia de datos abiertos, mediante la cual se determina el alcance, uso y aprovechamiento que los particulares o terceros interesados puedan efectuar sobre los mismos. En todo caso, se sugiere que la licencia reconozca la producción o generación de los datos por parte de la entidad pública, señalando que esta no será responsable por la utilización, tratamiento, transformación de los datos, ni tampoco, sobre cualquier tipo de responsabilidad legal o económica sobre el uso directo o indirecto que se realice.
4. Los sujetos obligados deben observar la Guía Nacional de Datos Abiertos en Colombia, la Guía de Estándares de Calidad e Interoperabilidad, el Marco de Arquitectura Empresarial, el marco de interoperabilidad y los lineamientos técnicos para la Producción y Gestión de información Geográfica, como insumos necesarios para la planeación, publicación y promoción del uso y aprovechamiento de los datos abiertos.
5. Los sujetos obligados deben establecer un plan de apertura y uso de datos abiertos para una adecuada gobernanza de los datos de acuerdo con lo establecido en la Guía Nacional de Datos Abiertos en Colombia.



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. PBX: 320 889 9573.
 E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.8 OCTAVO COMPONENTE: PARTICIPACIÓN E INNOVACION EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

La Colaboración e Innovación es entendida como la interacción con la ciudadanía para la búsqueda de soluciones a problemáticas públicas con el conocimiento de los grupos de valor y así resolver los desafíos de las entidades, de modo que se establezcan redes de cooperación y sinergias que permitan comprender las problemáticas o necesidades de una población particular, abrir canales para recibir ideas y propuestas de solución y lograr la selección final de las más viables.

2.8.1 Participación Ciudadana.

De acuerdo con el artículo 103 de la Constitución Política de Colombia, “son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato”.

El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

El Instituto Financiero de Casanare – IFC, establecerá mediante el plan de participación ciudadana, el desarrollo de actividades articuladas con las políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de la entidad. En este marco, la Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, como una de las políticas que buscando que la entidad adopte e implemente prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación fomentando y facilitando una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidad, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

2.8.2 Gestión del conocimiento e innovación

El conocimiento en las entidades es su activo principal y debe estar disponible para todos, con procesos de búsqueda y aplicación efectivos, que consoliden y enriquezcan la gestión institucional. Dicho conocimiento debe circular de manera conectada entre las

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

dependencias de las entidades para fortalecer sus capacidades, contribuir a su aprendizaje y facilitar procesos de innovación.

Este procedimiento es transversal a todo el Sistema de Gestión de Calidad, desde la planeación de la gestión del conocimiento hasta la medición del nivel de implementación. El liderazgo está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, con incidencia e interacción con todos los procesos y áreas funcionales del IFIC, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015 y la dimensión de Gestión del Conocimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (Decreto 1499 de 2017).

2.8.3 Innovación Tecnológica.

El Instituto Financiero de Casanare, propenderá por la generación de estrategias que permitan la Innovación Tecnológica, mejorando los sistemas informáticos de la identidad, que permitan conservar bajo sistemas de seguridad eficientes y eficaces, la información conservada y clasificada. Esta novedad puede tener que ver con la presentación de un nuevo producto que permita una interacción más ágil con los clientes y usuarios de la entidad o servicio en el mercado, pero también con las transformaciones tecnológicas internas que aparecen en nuevos modelos organizativos.

2.9 NOVENO COMPONENTE: PROMOCIÓN DE LA INTEGRIDAD Y LA ÉTICA PÚBLICA.

El estado colombiano a través del modelo de transparencia y lucha contra la corrupción pretende lograr que las entidades públicas sean entidades íntegras y transparentes esto se consigue, a través del actuar de sus colaboradores.

El Código de Integridad es una guía de conducta para que los servidores públicos y particulares que desempeñan una función pública logren cumplir con su labor con calidad, integridad, transparencia y espíritu de servicio que son características que los identifican como parte fundamental del IFIC.

Al ser el IFIC una entidad pública al reconocer la importancia de esta herramienta, en el 2019 inició las acciones tendientes a identificar las necesidades propias de la institución, producto de lo cual se pudo armonizar el código de integridad bajo los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública



00-SC-CE1401305



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Mediante resolución No. 321 del 2 de noviembre de 2022, se ajustó el código de integridad y se establecieron acuerdo éticos al interior de la entidad.

Se establece que la observancia y cumplimiento de los servidores públicos y contratistas del IFIC se desarrollaran bajo los siguientes valores:

1. Honestidad
2. Respeto
3. Justicia
4. Compromiso
5. Diligencia

El Instituto Financiero de Casanare, en cumplimiento del código de ética, propenderá por el desarrollo de las acciones que permitan el cumplimiento de los acuerdos éticos por parte de:

- ❖ Alta Dirección.
- ❖ Servidores Públicos.
- ❖ Órganos de control y judiciales.
- ❖ Contratista y Proveedores.
- ❖ Recursos de la entidad.
- ❖ Comunidad en general.
- ❖ Medios de comunicación.



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

E-mail: Instituto@ific.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Anexos.

Al Programa de Transparencia y Ética Pública le son parte estructural los anexos de los componentes que lo conforman:

- 📁 Anexo 1. GESTIÓN INTEGRAL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN
- 📁 Anexo 1.1. MATRIZ DE RIESGOS (Mapa de Riesgos Corrupción)
- 📁 Anexo 2. MEDIDA DE DEBIDA DILIGENCIA Y PREVENCIÓN DE LAVO DE ACTIVOS.
- 📁 Anexo 3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.
- 📁 Anexo 4. RENDICIÓN DE CUENTAS.
- 📁 Anexo 5. MEJORA EN LA ACTENCIÓN Y SERVICIO A AL CIUDADANÍA.
- 📁 Anexo 6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.
- 📁 Anexo 7: APERTURA DE INFORMACIÓN Y DATOS ABIERTOS.
- 📁 Anexo 8: PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA.
- 📁 Anexo 9: PROMOCIÓN DE LA INTEGRIDAD Y LA ÉTICA PÚBLICA.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
00	25-01-2024	Creación del documento dando cumplimiento a la Ley 2195 de 2020



CO-SC-CER403305



📍 **Dirección:** Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ **PBX:** 320 889 9573.

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co