

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y DISTANCIA –UNAD–**

**PLAN ANTICORRUPCION UNAD 2014**

**Bogotá, Enero de 2014**

## TABLA DE CONTENIDO.

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....                 | 3  |
| 2. METODOLOGIA .....                                      | 3  |
| 3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....                        | 4  |
| 3.1. RESEÑA HISTÓRICA. ....                               | 4  |
| 3.2. MISIÓN. ....                                         | 8  |
| 3.3. VISIÓN. ....                                         | 9  |
| 3.4. VALORES.....                                         | 10 |
| 3.5. POLÍTICA DE LA CALIDAD .....                         | 11 |
| 3.6. CRITERIOS DE ACTUACION. ....                         | 11 |
| 3.7. POLITICA MECI. ....                                  | 12 |
| 4. AVANCES Y LOGROS INSTITUCIONALES EN TRANSPARENCIA..... | 12 |
| 5. ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....                | 15 |

## 1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

La Administración Pública tiene bajo su responsabilidad el cuidado, manejo y utilización de los bienes públicos, en procura del beneficio y del bien común de todas las personas que habitan el territorio nacional, dentro del marco de la Constitución y las leyes. En éste sentido, las entidades públicas están orientadas a prestar un servicio público y su legitimidad se sustenta en la eficacia y calidad con que prestan sus servicios y satisfacen las demandas de la comunidad, dentro de un marco de valores compartidos que promuevan los Derechos Humanos, el bien común y la dignidad de las personas, para nuestro caso la Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD–, desarrolla una gestión responsable y eficaz que le permite sostenerse en las mejores condiciones posibles, logrando un equilibrio entre su administración y sus fines.

De conformidad con lo previsto en la Ley 1474 de 2011, “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**”, en su artículo 73, contiene la estrategia anticorrupción, el Plan de Desarrollo de la UNAD 2011-2015 de la Universidad y la Metodología para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborada por la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación – DNP; la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD, formula el propio Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## 2. METODOLOGIA

La metodología recientemente expedida contiene los siguientes aspectos:

1. Identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo: A través de este componente se identificarán los riesgos de corrupción, análisis, valoración, política de administración seguimiento y estructuración del Mapa de riesgos de corrupción. Como lo estipula la metodología en mención, “las entidades cuentan con componentes que gozan de metodologías propias para su implementación”, no implica entonces para la Universidad la realización de actividades diferentes a las que ya viene ejecutando en desarrollo de sus políticas. Para el efecto, la UNAD

adoptó la metodología establecida en la “Guía de Administración del Riesgo”, del Departamento Administrativo de la Función Pública. La Universidad administra sus riesgos a través de la Aplicación de Sistema de Administración del Riesgo, versión 2.0, la cual fue diseñada como un producto en la misma Universidad.

2. Estrategia Antitrámites: Teniendo en cuenta lo previsto en el Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” y al Plan de acción para su implementación, la Universidad desarrollará la estrategia Antitrámites a través de la identificación, priorización, racionalización de trámites e interoperabilidad, entendida esta última como la colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento.
3. Rendición de cuentas: De conformidad con lo establecido en el artículo 78 del Estatuto anticorrupción y el documento CONPES 3654 de 2010, la UNAD establece la estrategia de rendición de cuentas y la incluye como estrategia del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Con base en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación – DNP, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al ciudadano, la entidad incluye en el Plan anticorrupción una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano.

### **3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

#### **3.1. RESEÑA HISTÓRICA.**

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, es un Proyecto Educativo que nació con el nombre de Unidad Universitaria del Sur de Bogotá, UNISUR, mediante la Ley 52 de 1981 como un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Educación Nacional y transformada por el Congreso de la República mediante la Ley 396 del 5 de agosto de 1997 en Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, con el objeto de diseñar e implementar programas académicos con la estrategia pedagógica de la educación a distancia pertinentes con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales, acordes con los retos y las demandas de una sociedad democrática, participativa y dinámica con los modelos científicos, sociales y culturales que contextualizan al siglo XXI.



Desde su puesta en marcha en abril de 1982, la Universidad se ha caracterizado por su compromiso con las comunidades, las poblaciones que no han tenido acceso a una capacitación técnica, socio humanístico y comunitario, y su contribución a la recuperación de los tejidos sociales, la generación de espacios laborales y la formación para la decisión y la participación ciudadana.

Desde sus inicios, la UNAD, ha tenido como principio de actuación la formación continuada y la Educación Permanente, consideradas como Educación para Todos, aplicados a los diferentes niveles de formación, lo cual le ha permitido adquirir el carácter de Universidad como ente autónomo.

El 22 de diciembre del año 2005. Mediante la Resolución 6215 del Ministerio de Educación Nacional, la UNAD fue reconocida legalmente con el carácter académico de Universidad, previo cumplimiento de las condiciones establecidas normativamente.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia, (UNAD) mediante decreto 2770 de 2006 por el cual se transforma la UNAD en un ente Universitario Autónomo de orden nacional, con régimen especial en los términos de la Ley 30 de 1992, personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente y capacidad para gobernarse, vinculado al Ministerio de Educación Nacional, conservando la misma denominación.

En el 2007 se realizó el ejercicio de planeación para el diseño del plan de desarrollo 2007-2011, `por la calidad educativa y la equidad social`

En el 2009 la Universidad recibe sus certificados de calidad en la Norma Técnica Colombiana en Gestión Pública NTCGP 1000 y a la Norma Técnica en Calidad NTC ISO 9001. Y mediante la resolución No. 64329 del 14 de diciembre de 2009 la División de Signos Distintivos de la Superintendencia de Industria y Comercio le concedió a la UNAD el depósito de la enseña comercial (logo UNAD).

En el 2010 la firma SGS revisa de nuevo el avance y mejoramiento del sistema de gestión de calidad, y la UNAD es recertificada nuevamente. Del 2011 al 2015, se tienen nuevas metas de mejoramiento, en las cuales, están involucrados todos y cada uno de los integrantes de este Sistema de Gestión, donde el líder es el Dr. Jaime Alberto Leal Afanador-Rector-; todo para brindar mejores servicios al estudiante Unadista y a la comunidad en general.

La Universidad, tiene cobertura nacional a través de 8 zonas, 62 Centros Regionales de Educación a Distancia CEAD y su representación en los Estados Unidos a través de la UNAD Florida; como espacios académicos de la Institución a través de los cuales se ofrecen: programas académicos del ciclo Técnico, Tecnológico, Profesional y postgradual en las Escuelas de Ciencias Agrarias, Pecuarias y del Medio Ambiente, Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios, Escuela De Ciencias Básicas, Tecnología E Ingeniería, Escuela De Ciencias De La Educación, Escuela De Ciencias Sociales, Artes y Humanidades; así, como los programas de educación básica y media, alfabetización y formación para el trabajo y el desarrollo humano

Con la misión de “contribuir a la educación para todos, mediante la investigación, la acción pedagógica, la proyección social y las innovaciones metodológicas y didácticas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC-. Para acompañar el aprendizaje autónomo y el desarrollo humano sostenible de las comunidades locales y globales, con calidad, eficiencia y equidad social”, la UNAD es la Primera Institución Educativa del País en liderar procesos de educación a distancia para seguir construyendo un Proyecto de Nación por la calidad educativa y la equidad social.

Desde el punto de vista de su función social, la UNAD diseña y desarrolla programas de formación académica pertinentes con las necesidades locales, regionales y nacionales; lidera procesos de apertura y democratización mediante la estrategia a distancia con metodología innovadoras acordes con las demandas y retos de las sociedad colombiana del presente y abierta al nuevo milenio.

Actualmente la UNAD, es la única institución pública de educación superior que ofrece todos sus programas de formación profesional con la metodología de educación a distancia, lo cual le ha permitido formular y desarrollar procesos académicos y administrativos adecuados a esta estrategia.

Tiene en funcionamiento cinco Escuelas Académicas: Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Escuela de Ciencias de la Educación, Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, las cuales ofrecen programas de Educación Superior en los diferentes niveles educativos: a nivel técnico, tecnológico, licenciaturas, a nivel profesional, a nivel posgradual y en el National Distance Education University of Florida se ofertan actualmente programas en el nivel

profesional, maestrías y doctorados, las recientemente creadas: Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas y la Escuela de Ciencias de la Salud.

Con su estrategia pedagógica, la UNAD contribuye a la creación de condiciones que fomenten el arraigo y la permanencia de sus estudiantes y egresados en sus lugares de origen. De ésta manera, la UNAD coadyuva a disminuir el fenómeno de la migración hacia las ciudades de mayor desarrollo y a fomentar, desde sus currículos, la formación del espíritu empresarial y creativo para la búsqueda de soluciones pertinentes a las necesidades de las regiones en las cuales hace presencia.

En el marco de la Educación a Distancia, la UNAD privilegia los siguientes aspectos:

1. Propone nuevos roles a docentes y alumnos. El docente asume el papel de mediador del proceso. El alumno es el protagonista de su proceso de apropiación del saber, aprender a hacer, aprender a aprender y aprender haciendo.
2. Facilita la interacción pedagógica a través del empleo de diversos medios y mediaciones pedagógicas.
3. Permite al estudiante avanzar en su aprendizaje de acuerdo con la situación particular de factores internos tales como: variables de estructura cognoscitiva, capacidad intelectual, motivación, actitudes y personalidad
4. Promueve la comunicación multidireccional permanente entre los diferentes actores del proceso formativo.
5. Brinda la oportunidad al estudiante de elegir fuentes de información alternativas y actividades opcionales para satisfacer las necesidades de aprendizaje.
6. Facilita la creación de diversos escenarios pedagógicos para el aprendizaje tales como: el estudio individual, el trabajo en pequeños grupos, participación en seminarios investigativos, espacios de acompañamiento y asesoría personal y la vivencia de la autoevaluación, de la co-evaluación y de la hetero-evaluación como oportunidades de aprendizaje.
7. Lidera el proceso de aprendizaje de las limitantes de espacio y tiempo.
8. Integra al proceso de aprendizaje el entorno habitual del estudiante.

Para garantizar la oferta de sus programas académicos en las diferentes entidades territoriales, entre otras estrategias, ha fomentado la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional tendientes a apoyar los centros regionales de educación a distancia-CEAD, y los Centro Regionales de Educación Superior CERES.

Los CEAD son espacios de carácter universitario en los cuales se establecen relaciones de índole académica, pedagógica y administrativa, con el fin de brindar oportunidades de

socialización, formación profesional, generación de conocimientos e interacción de estudiantes, docentes y comunidad mediante el uso de diversos medios y mediaciones pedagógicas.

Por medio de la estrategia anterior, la UNAD atiende las solicitudes de las autoridades municipales y de los aspirantes ubicados en aquellos espacios geográficos del País de difícil acceso a los servicios de educación superior.

Con la unidad de propósito institucional que sirve de base para que los CEAD orienten sus esfuerzos y acciones a dar testimonio de su Misión, a propiciar, en sus alumnos la construcción de situaciones de aprendizaje a partir de la lectura de las necesidades y posibilidades de sus entornos, la UNAD contribuye a la recuperación de las raíces culturales al conjugar el acceso al conocimiento científico – tecnológico sin perder de vista las necesidades específicas de las comunidades.

La UNAD, con el apoyo de una política educativa estatal que favorece las necesidades de inversión en infraestructura física y tecnológica, contribuye, mas ampliamente, al cumplimiento del mandato constitucional de garantizar el adecuado cubrimiento del servicio educativo universitario en igualdad de oportunidades, para promover y fomentar el acceso al conocimiento, a la ciencia, a los demás bienes de la cultura y al proceso de creación de los valores de identidad nacional ( Art. 70 Constitución Política).

### 3.2. MISIÓN.

#### MISIÓN

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) tiene como misión contribuir a la educación para todos a través de la modalidad abierta y a distancia, mediante la investigación, la acción pedagógica, la proyección social y las innovaciones metodológicas y didácticas, con la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, generador de cultura y espíritu emprendedor que en el marco de la sociedad global y del conocimiento propicie el desarrollo económico, social y humano sostenible de las comunidades locales, regionales y globales con calidad, eficiencia y equidad social.

### 3.3. VISIÓN.

#### VISIÓN

La Universidad Nacional Abierta y a distancia (UNAD) se proyecta como una organización líder en educación abierta y a distancia; reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad innovadora y pertinencia de sus ofertas y servicios educativos y por el compromiso y aporte de su comunidad académica al desarrollo humano sostenible de las comunidades locales y globales.

### 3.4. VALORES.

#### DECÁLOGO DE VALORES

- 1** En el poder restaurador de los valores, la ética, el respeto, la disciplina el debate, la concertación y la conciliación entre los miembros de nuestra comunidad universitaria y con otros actores sociales del país.
- 2** En la fortaleza que genera en las personas la integración de la calidad profesional y humana como un resultado de un trabajo reticular e inteligente.
- 3** En la necesidad de cualificar a nuestros estudiantes, docentes, tutores, consejeros y funcionarios de todo nivel para lograr una sociedad colombiana equitativa, justa y emprendedora
- 4** Que nuestro compromiso institucional, es propender por el respeto como elemento básico para su autorrealización personal y profesional.
- 5** En el potencial creativo, en la actitud crítica, en el trabajo arduo y honesto de nuestra comunidad universitaria.
- 6** En la "Educación para todos": en cualquier lugar y momento de la vida, fundamental para la prosperidad de todos los colombianos.
- 7** En la excelencia institucional y en la capacidad de nuestros egresados para generar progreso.
- 8** En la libertad acción, de pensamiento, de culto y de ideas políticas como pilares para una convivencia pacífica, solidaria y tolerante.
- 9** En la idea de que nuestros derechos deben ser el resultado del ejercicio adecuado de nuestros deberes.
- 10** En la importancia de trabajar para que la proyección social y la investigación generen mejores condiciones de vida a las poblaciones vulnerables del país.

### 3.5. POLÍTICA DE LA CALIDAD.

#### POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD, cumple con el desarrollo de una cultura de calidad coherente con su modelo académico pedagógico, en sus diferentes ámbitos y multicontextos de actuación, trabajando responsablemente en el marco de su autonomía y misión universitaria con criterios innovadores que garantizan la satisfacción de los diferentes actores académicos, beneficiarios y usuarios de sus programas y servicios, así como la calidad, eficiencia y efectividad de su modelo de gestión y el mejoramiento continuo de sus procesos y recursos.

### 3.6. CRITERIOS DE ACTUACION.

La UNAD, en su estructura organizativa definida desde los postulados que enmarcan su naturaleza, definió una serie de criterios de actuación, tales como:

- a) Sistematicidad, en cuanto la organización es un todo, en donde sus diversas unidades misionales y de gestión están correlacionadas y guardan unidad de propósito.
- b) Reticularidad, en la medida en que el desarrollo de las diversas actividades misionales y de gestión, requieren la definición y organización de redes para facilitar el trabajo en equipo y la constitución de comunidades apoyadas en tecnologías.
- c) Fractalidad, en cuanto la identidad es una constante de las diversas formas de presencia y desarrollo institucional en sus múltiples contextos de actuación.
- d) Actuación en multicontextos, por cuanto la organización se estructura para hacer presencia de manera competente, en contextos local, regional, nacional, global y ciberespacial.
- e) Heterarquía, por cuanto si la organización se basa en el trabajo en equipo y en red, adquiere un carácter horizontal, transversal en su funcionamiento y garantiza su legitimidad basada en la realización de actividades y acciones compartidas.
- f) Gestión por proyectos, dado que el diseño intencional de actividades, conducentes al logro sistemático de resultados, es la unidad específica de acción de los actores y grupos institucionales en la identificación de problemas y en la búsqueda conjunta de soluciones efectivas con alto impacto académico, social, administrativo, financiero, cultural, político y

científico.

g) Productividad: orientada al logro de altos niveles de desarrollo por parte de las actividades y acciones puestas en funcionamiento, acompañados de indicadores de calidad, eficacia, eficiencia y efectividad, tanto en los procesos como en los resultados de las operaciones.

h) Competitividad, en la medida en que la institución alcanza altos niveles de calidad, pertinencia y pertenencia, en los múltiples contextos en donde actúa.

i) Rendición de cuentas, en cuanto por su condición de organización pública y su responsabilidad social, ética, política y académica, la institución y sus diversos actores están llamados a dar cuentas a la sociedad acerca de los procesos y resultados de los planes, proyectos y acciones que realiza en cumplimiento de su misión.

j) Autogestión: como sistema de organización institucional según el cual los integrantes de la comunidad educativa participan en los procesos de autorregulación, autoevaluación, y autocontrol, soportados en dispositivos como el sistema de gestión de la calidad, la petición y rendición de cuentas y el monitoreo al plan de desarrollo y a los planes operativos anuales.

A continuación se plantea la política MECI para la UNAD.

### 3.7. POLITICA MECI.

*"Consolidar una cultura de Control Interno en la UNAD, integrando los Sistemas de Gestión de la Calidad y MECI que permitan el desarrollo de la organización, a través de la mejora continua de sus procesos y el uso eficiente de los recursos públicos, lo cual será medido en términos de satisfacción en la prestación de los servicios a cargo de la Universidad como ente autónomo en la búsqueda de la excelencia".*

## 4. AVANCES Y LOGROS INSTITUCIONALES EN TRANSPARENCIA

En el Informe de Auditoría final del 2011, correspondiente al 2010, realizado por la Contraloría se afirma que ***"El Sistema de Control interno de la UNAD obtuvo una calificación de ADECUADO en su evaluación conceptual, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos los controles del sujeto de control existen y se aplican. Y operativamente una calificación de EFICIENTE debido a que los controles específicos de las líneas o áreas examinadas, mitigan los riesgos para los cuales fueron establecidos"***.

Es de señalar que esta buena evaluación se ha obtenido durante los últimos cuatro (4) años.

***Por otra parte la Contraloría General de la República elaboró un informe del avance del Sistema de Control Interno en la Administración Pública en el 2011 y la UNAD se***

**registra un ALTO NIVEL DE AVANCE CON UN SISTEMA EFICIENTE Y EFECTIVO Y UNA CALIFICACIÓN FINAL DE UN 100%.**

En el 2012, al interior de la UNAD se aprobó el programa de auditorías internas que establecía 65 auditorías por procesos, las cuales, se ejecutaron en un 100%, donde se evidenció la calidad de los mismos, lo cual sirvió como insumo para la auditoría externa de SGS –Firma Certificadora-, realizada en el mes de octubre, la cual dio como resultado la **recertificación de la Universidad por tres (3) años más en las normas de la NTCGP: 1000:2009 e ISO 9001:2008.**

En el 2012, se adelantó un proceso de actualización del mapa de riesgos incorporando nuevos riesgos académicos y los relacionados con manejo de recursos (cajas menores e inventarios), además se implementó la Aplicación de Sistema de Riesgos y posteriormente se ajustó en su versión 2.0, lo cual permite el mejoramiento en su manejo y monitoreo de manera eficaz.

Adicionalmente, se adelantaron visitas a 24 centros a nivel nacional para determinar el manejo de las cajas menores y los inventarios, tomando las medidas correctivas y preventivas pertinentes, lo cual mejoró ostensiblemente los procesos de manejo legalización y reembolso de las cajas menores y el registro de los inventarios.

Lo anterior, ha coadyuvado a obtener el resultado de un **NIVEL DE RIESGO BAJO** por parte de la Contraloría General de la República por un lapso de 4 años.

El Plan de mejoramiento suscrito por la UNAD, presenta con base en los resultados del seguimiento del equipo auditor, un cumplimiento de un 100% a 31 de diciembre de 2012.

**Durante la vigencia 2012, la Organización Transparencia por Colombia reconoció que la UNAD mejoró su calificación de 82,9 a 88,5, ubicándola en el ranking en un nivel ALTO lo cual es producto del análisis de factores de corrupción tales como: visibilidad, institucionalidad y sanción (Ver Anexos).**

En lo referente a la opinión de los Estados Contables presentan razonablemente, en sus aspectos más significativos, la situación financiera a 31 de diciembre de 2010 y los resultados de sus operaciones por el año que terminó en ésta fecha, de conformidad con las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados o prescritos por la Contaduría General de la Nación. Este resultado se ha obtenido durante 3 años

En cuanto al Fenecimiento de la Cuenta, con base en el concepto sobre la Gestión y Resultados y la Opinión sobre los Estados Contables, la CGR Fenece la Cuenta de la UNAD por la vigencia fiscal correspondiente al año 2010. Este resultado se ha obtenido durante 5 años.

***En el mes de abril de 2012, se obtuvo la ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD en los programas de Administración de Empresas, Comunicación Social, Ingeniería de sistemas, Zootecnia y Licenciatura en Etno-educación, lo cual evidencia el compromiso de la Universidad con la CALIDAD ACADEMICA.***

***En el 2013 la UNAD obtuvo el primer puesto entre las Universidades Estatales en la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno-MECI.***

***En la visita anual realizada por SGS, en 2013, para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad no se presentaron no conformidades en el mismo, es más hubo reconocimiento por la labor de mantenimiento del sistema y se reconoció el proceso de auditoría interna como garante del mejoramiento continuo en la Universidad.***

## **5. ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

A continuación los ítems contenidos en la metodología recientemente expedida contiene los siguientes aspectos:

Identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo: El tema del riesgo se viene trabajando permanentemente en la UNAD, desde el 2007 hasta la fecha y anualmente se actualizan los riesgos, tanto académicos como administrativos, con el fin de tomar las acciones de mitigación necesarias para controlar el riesgo, o reducir su probabilidad e impacto.

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD - PLAN ANTICORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS – Vigencia 2014.**

|    | <b>ACTIVIDAD.</b>                                                                                                                            | <b>FECHA.</b>                 | <b>RESPONSABLE.</b>                                                                                                                   | <b>INDICADOR.</b>                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Expedición de Directrices de Mapas de Riesgo.                                                                                                | Febrero de 2014.              | Oficina de Control Interno.                                                                                                           | <u>Nº Webconferences realizadas</u><br><u>Nº Webconferences proyectadas</u><br><u>Comunicaciones (e-mail) emitidas</u><br><u>Comunicaciones (e-mail) proyectadas</u> |
| 2. | Actualización de la Información de cadenas de valor y procedimientos, en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Trimestre 1. | Marzo -<br>Abril.             | Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo). | <u>Nº Mapas Riesgo Infor. Registrada</u><br><u>Nº Mapas Riesgo Infor. Requerida.</u>                                                                                 |
| 3. | Retroalimentación 1.                                                                                                                         | Abril, mayo,<br>junio.        | Oficina de Control Interno.                                                                                                           | <u>Nº Retroalimentaciones realizadas</u><br><u>Nº Retroalimentaciones requeridas</u>                                                                                 |
| 4. | Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Trimestre 2.                                             | Junio.                        | Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo). | <u>Nº Mapas Riesgo Infor. Registrada</u><br><u>Nº Mapas Riesgo Infor. Requerida.</u>                                                                                 |
| 5. | Retroalimentación 2.                                                                                                                         | Julio,<br>agosto.             | Oficina de Control Interno.                                                                                                           | <u>Nº Retroalimentaciones realizadas</u><br><u>Nº Retroalimentaciones requeridas</u>                                                                                 |
| 6. | Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Trimestre 3.                                             | Septiembre.                   | Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo). | <u>Nº Mapas Riesgo Infor. Registrada</u><br><u>Nº Mapas Riesgo Infor. Requerida.</u>                                                                                 |
| 7. | Retroalimentación 3.                                                                                                                         | Octubre,<br>noviembre.        | Oficina de Control Interno.                                                                                                           | <u>Nº Retroalimentaciones realizadas</u><br><u>Nº Retroalimentaciones requeridas</u>                                                                                 |
| 8. | Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Trimestre 4.                                             | Diciembre.                    | Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo). | <u>Nº Mapas Riesgo Infor. Registrada</u><br><u>Nº Mapas Riesgo Infor. Requerida.</u>                                                                                 |
| 9. | Retroalimentación 4.                                                                                                                         | Enero,<br>febrero de<br>2015. | Oficina de Control Interno.                                                                                                           | <u>Nº Retroalimentaciones realizadas</u><br><u>Nº Retroalimentaciones requeridas</u>                                                                                 |

## PLAN ANTICORRUPCIÓN

### TEMA: GESTIÓN ANTITRÁMITES

| ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                  | FECHA                                         | RESPONSABLE                                                                      | SEGUIMIENTO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Actualizar los trámites y servicios que están subidos en el Sistema Único de Información de tramites SUIT.<br>Esta actividad se realizara dos veces al año con el fin de revisar y actualizar los trámites que a continuación se describen | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario                                 |             |
| SEGUIMIENTO A RACIONALIZACION DE TRAMITES DE LA UNAD                                                                                                                                                                                       |                                               |                                                                                  |             |
| TRAMITE                                                                                                                                                                                                                                    | FECHA                                         | RESPONSABLE                                                                      | SEGUIMIENTO |
| Inscripción y matrícula para pregrado y postgrado.                                                                                                                                                                                         | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                                     |             |
| Inscripción y matrícula para cursos libres y diplomados.                                                                                                                                                                                   | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico y Vicerrectoría de Desarrollo Regional              |             |
| Inscripción y matrícula para diplomados de formación de formadores                                                                                                                                                                         | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico y Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas |             |
| Certificados de legalización de matrícula de pregrado y posgrado (incluido en la aplicación FUS)                                                                                                                                           | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                                     |             |
| Certificados de pagos por derechos de inscripción, créditos académicos de pregrado y posgrado (a incluirse en la aplicación FUS).                                                                                                          | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                                     |             |
| Certificados de calificaciones de pregrado                                                                                                                                                                                                 | 30 de Julio de 2014 y 30 de                   | Registro y Control Académico                                                     |             |

|                                                                                                                                               |                                               |                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|
| y posgrado                                                                                                                                    | noviembre de 2014                             |                                                                      |  |
| Certificados de terminación y aprobación de estudios de pregrado y posgrado                                                                   | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Certificados de calificaciones para apostillar de pregrado y posgrado                                                                         | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Aplazamiento total o parcial de créditos académicos de pregrado y posgrado                                                                    | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Cancelación total o parcial de créditos académicos de pregrado y posgrado                                                                     | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Examen supletorio de pregrado y posgrado                                                                                                      | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Cambio de programa de pregrado y posgrado                                                                                                     | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Duplicado del diploma de pregrado y posgrado                                                                                                  | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Duplicado de acta de grado y/o duplicado de diploma de alfabetización, educación básica y media para jóvenes y adultos.                       | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Certificados de protocolos académicos para apostillar o para continuar estudios de homologación con otras instituciones de educación superior | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Certificados de conducta o de comportamiento para pregrado y posgrado                                                                         | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Certificado de asistencia a eventos académicos, cursos libres, seminarios, talleres, congresos simposios, diplomados, entre otros             | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico                                         |  |
| Validación por suficiencia académica de pregrado y posgrado                                                                                   | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Vicerrectoría Académica y de Investigación.                          |  |
| Devolución de derechos pecuniarios por concepto de estímulos. (sistematización)                                                               | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Registro y Control Académico<br>Gerencia Administrativa y Financiera |  |
| Devolución de derechos pecuniarios por                                                                                                        | 30 de Julio de 2014 y 30 de                   | Registro y Control Académico                                         |  |

|                                                                       |                                               |                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|--|
| concepto de matrícula, dobles pagos y habilitación. (sistematización) | noviembre de 2014                             | Gerencia Administrativa y Financiera        |  |
| Homologación para pregrado y posgrado                                 | 30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014 | Vicerrectoría Académica y de Investigación. |  |

**METODOLOGIA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA ESTANDARIZACION, OPTIMIZACION Y/O SISTEMATIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS:**

1. Levantar información frente al paso a paso actual del trámite.
2. Levantar información base o actual frente al número de: Pasos del usuario, pasos internos, requisitos, documentos, tiempo del usuario, tiempo interno, puntos de atención, formularios utilizados.
3. Establecer el cronograma de desarrollo tecnológico si aplica.
4. Revisar y actualizar la normatividad que regula el trámite para asegurar que se aprueben los nuevos cambios dentro del mismo.
5. Solicitar estandarización de los mismos, socializar y ejecutar.
6. Hacer seguimiento a la implementación del mismo.
7. Entregar soportes e información a la GCMU para registrar la racionalización en el SUIT.

Nota: se tendrán dos cortes al año para verificar los avances en las mejoras a los trámites descritos.

**TEMA: SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

El Sistema de Atención al Usuario para el año 2014 tiene previstas las siguientes actividades:

| PARAMETRO   | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                      | FECHA      | RESPONSABLE                                              | SEGUIMIENTO |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------|-------------|
| GESTION     | Levantamiento de protocolos para la atención al usuario en los canales de: chat, Contact center y Call center.                                                                                                                                                 | 30/06/2014 | Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario / VISAE |             |
|             | Mejoras a la página web donde el usuario encuentra el acceso a los canales dispuestos por la UNAD: asesoría virtual, aplicación SAU y preguntas frecuentes.<br>Las mejoras están dadas por mejorar la presentación visual, accesabilidad y lenguaje utilizado. | 30/10/2014 | Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario         |             |
|             | Capacitación: se realizara capacitación a las 8 zonas y Sede Nacional, con el fin de socializar el uso correcto de los diferentes mecanismos de atención a usuarios y la correcta gestión y respuesta a las PQRS.                                              | 30/08/2014 | Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario         |             |
| SEGUIMIENTO | Elaboración trimestral de informes, relacionados con la gestión y trámite de PQRS (se incluye: tiempo de respuesta, responsable, calificación de la respuesta)                                                                                                 | Trimestral | Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario         |             |
|             | Análisis de informe de PQRS: Este análisis será realizado por los diferentes líderes de proceso con el fin de identificar la reincidencia y recurrencia de PQRS, su causa y posible plan de mejoramiento según sea el caso.                                    | Trimestral | Líderes de proceso                                       |             |

**TEMA: RENDICION DE CUENTAS.**

| <b>FASES O ACTIVIDADES</b>                                                    | <b>ACCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>RESPONSABLE</b>  | <b>FECHA</b>   | <b>SEGUIMIENTO</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|--------------------|
| Seguimiento a los planes operativos planteados para el año 2014               | Hacer seguimiento a cada una de las metas de los Proyectos de la UNAD, esta actividad se hace mediante el Sistema Integrado de Gestión y Monitoreo Administrativo (SIGMA)                                                                                                                                                                     | OPLAN               | Permanente     |                    |
| Socialización de fechas (Mediante Agenda Nacional de eventos Institucionales) | Publicar la Agenda en la página WEB de la UNAD, con el fin de informar a la comunidad Unadista las fechas de los eventos institucionales.                                                                                                                                                                                                     | GCMU                | Marzo 2014     |                    |
| Directrices y Lineamientos para realizar el Balance de Gestión 2014           | Realizar la Guía informativa indicando la importancia de realizar el balance de gestión, esta guía incluye responsables, lineamientos y fechas para cada una de las fases que se desarrollan.                                                                                                                                                 | GCMU                | NOV 2014       |                    |
| Realización del Balance Individual de Gestión                                 | En esta fase los Servidores Públicos del estamento administrativo, realizarán la consolidación de la información de la gestión realizada a lo largo del año.                                                                                                                                                                                  | Todas las Unidades  | Nov 2014       |                    |
| Sesiones Grupales de Trabajo                                                  | Aquí cada líder de unidad o Zona realizará una o varias sesiones de trabajo en las cuales cada miembro de su unidad hará una presentación de su balance individual                                                                                                                                                                            | Líderes de Procesos | Dic 2014       |                    |
| Rendición de Cuentas Interna                                                  | La Universidad realizará una jornada de trabajo en la cual los grupos de trabajo asignados para cada una de las OP del Plan de Desarrollo, junto con el líder facilitador de cada una de ellas presentará, ante el Rector de la Universidad y la comunidad universitaria a nivel nacional y ante la sociedad, los logros alcanzados en la OP. | Todas las Unidades  | DICIEMBRE 2014 |                    |



**(Original Firmado)**

---

**JAIME ALBERTO LEAL AFANADOR**  
**Rector**