

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y DISTANCIA –UNAD–

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION UNAD 2014

Bogotá, Abril de 2014

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

ACTIVIDAD.	FECHA.	RESPONSABLE.	INDICADOR.
1. Expedición de Directrices de Mapas de Riesgo.	Febrero de 2014.	Oficina de Control Interno.	<p>Nº Webconferences realizadas Nº Webconferences proyectadas Comunicaciones (e-mail) emitidas Comunicaciones (e-mail) proyectadas</p> <p>SEGUIMIENTO A ABRIL: Se elaboró la circular 230-001 por la cual se expidieron las directrices para el Administración del Riesgo durante la vigencia 2014 y se realizaron una web conference con las zonas y centros a nivel nacional y una reunión con los responsables de la sede nacional donde se impartieron todas las instrucciones y se aclararon las inquietudes que surgieron de la reunión .</p>
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 - Abril.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo).	<p><u>Nº Mapas Riesgo Infor. Registrada</u> <u>Nº Mapas Riesgo Infor. Requerida.</u></p> <p>SEGUIMIENTO: se ha venido actualizando la información de los Mapas de Riesgos de conformidad con las nuevas cadenas de valor (procesos) y procedimientos asociados, con la asesoría y acompañamiento permanente de la Oficina de Control interno</p>
3. Retroalimentación 1.	Abril, mayo, junio.	Oficina de Control Interno.	<p><u>Nº Retroalimentaciones realizadas</u> <u>Nº Retroalimentaciones requeridas</u></p>
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-	<p><u>Nº Mapas Riesgo Infor. Registrada</u> <u>Nº Mapas Riesgo Infor. Requerida.</u></p>

			CERES-UDR (con su personal de apoyo).	
5.	Retroalimentación 2.	Julio, agosto.	Oficina de Control Interno.	<u>Nº Retroalimentaciones realizadas</u> <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> <u>Nº Mapas Riesgo Infor. Requerida.</u>
7.	Retroalimentación 3.	Octubre, noviembre.	Oficina de Control Interno.	<u>Nº Retroalimentaciones realizadas</u> <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> <u>Nº Mapas Riesgo Infor. Requerida.</u>
9.	Retroalimentación 4.	Enero, febrero de 2015.	Oficina de Control Interno.	<u>Nº Retroalimentaciones realizadas</u> <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. 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	Se incorporó en el Sistema Integrado de Gestión el nuevo procedimiento de Inscripción y matrícula adscrito a la cadena de valor Ciclo de Vida del Estudiante.
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	30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014	Registro y Control Académico	

incluirse en la aplicación FUS).			
Certificados de calificaciones de pregrado y posgrado	30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014	Registro y Control Académico	
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 Gerencia Administrativa y Financiera	
Devolución de derechos pecuniarios por concepto de matrícula, dobles pagos y habilitación. (sistematización)	30 de Julio de 2014 y 30 de noviembre de 2014	Registro y Control Académico 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.	Se incorporó en el Sistema Integrado de Gestión el nuevo procedimiento de Homologación adscrito a la cadena de valor Ciclo de Vida del Estudiante.

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	Se levantaron los protocolos para la atención por chat, contact center y call center.
	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. Las mejoras están dadas por mejorar la presentación visual, accesibilidad y lenguaje utilizado.	30/10/2014	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	
	Capacitación: se realizará 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	Se elaboró el primer informe trimestral de gestión y trámite de las PQRS
	Análisis de informe de PQRS: Este	Trimestral	Líderes de proceso	Se elaboró el informe de

	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.			análisis de las PQRS correspondiente al primer trimestre de 2014
--	---	--	--	--

TEMA: RENDICION DE CUENTAS.

FASES O ACTIVIDADES	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO
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	La Oficina Asesora de Planeación ha realizado el seguimiento del Sistema Integrado de Gestión-SIGMA-
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	La socialización de fechas se realizó a través de la Agenda nacional, la cual se encuentra en la intranet, donde se muestran los eventos institucionales de rendición de cuentas.
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)

DANIEL BEJARANO GARRIDO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO