

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y DISTANCIA –UNAD–

FORMULACIÓN PLAN ANTICORRUPCION UNAD 2019

Bogotá, Enero de 2019

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 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 humanística y comunitaria, 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 la 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, 64 Centros Regionales de Educación a Distancia CEAD y su representación en los Estados Unidos a través de la Seccional de 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 metodologías 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.

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, más 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.

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 la comunicación, para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, generador de la 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.

La UNAD se proyecta como una Megauniversidad líder en Educación Abierta y a Distancia, reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad innovadora y pertinencia de sus ofertas y por el compromiso y aporte de su comunidad académica al desarrollo humano sostenible de las comunidades locales y globales, con calidad, eficiencia y equidad social.

3.4. POLÍTICA DE LA CALIDAD.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN La Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, en el marco de su autonomía y en cumplimiento de su misión universitaria, coherente con sus criterios de actuación, su modelo organizacional y en especial con el Modelo Académico Pedagógico en sus múltiples contextos y ámbitos de actuación, está comprometida con:

- El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la institución, para la satisfacción de todos los actores académicos y administrativos, beneficiarios y usuarios de sus programas y servicios educativos, en procura de superar sus expectativas.
- La prevención de la contaminación, controlando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades desarrolladas en la Institución, MANUAL DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN CÓDIGO: M VERSIÓN: 4-12-11-2014 PÁGINA 9 de 11 mitigando los impactos ambientales asociados al consumo de recursos naturales y a la generación de residuos, y fomentando el desarrollo sostenible en la Universidad.
- La promoción de la salud y la prevención de lesiones y enfermedades laborales del personal, identificando, mitigando y controlando los riesgos laborales que pueden generarse en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.
- El diseño, desarrollo, puesta en producción, provisión y operación de los servicios de infraestructura tecnológica, para la prestación eficaz y eficiente dentro de los márgenes de disponibilidad definidos, propendiendo por el cumplimiento de las funciones misionales de la entidad.
- La protección, preservación y administración de la información institucional salvaguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de ésta.

3.5. 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) Sistemática, 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.

3.6. POLITICA MECI.

"Consolidar una cultura de Control Interno en la UNAD, integrando los Sistemas de Gestión: Calidad, MECI y demás sistemas; 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

1. 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 y actualmente se adelanta el proceso de renovación.
2. La Audiencia Pública de rendición de cuentas, realizada por el Señor Rector a la ciudadanía se realiza durante el primer cuatrimestre de cada vigencia, como ejemplo de transparencia de la gestión.
3. El Estilo de Dirección democrático y participativo, se demuestra con la realización de los Comités Directivos, Juntas Misionales Consejos Misionales, presididos por el Señor Rector, de acuerdo con la programación establecida para cada vigencia
4. Logro de la Sostenibilidad Financiera a través de la adopción e implementación de principios y criterios Gerenciales.
5. Se logró el Fenecimiento de las Cuentas de la Universidad por parte de la Contraloría General de la República, durante cinco (5) vigencias lo cual demuestra claramente el manejo transparente de los recursos públicos en la Universidad.
6. Certificación y Recertificación del Sistema Integrado de Gestión en las normas NTCGP:1000, ISO 9001, ISO 14001 e ISO 18001
7. Realización y ejecución de un programa anual de Auditorías Integrales Internas, en cumplimiento de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, lo cual ha sido plasmado en los informes por parte de la Certificadora SGS Colombia.
8. A manera de ejemplo En el Informe de Auditoría final de la vigencia 2010, realizado por la Contraloría se afirma que “El Sistema de Control interno-MECI- 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”.
9. 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.

10. Se han adelantado visitas de manera selectiva a las Unidades y 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
11. La Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD-, por sexto año consecutivo ha obtenido el primer puesto en el Índice de madurez del Modelo Estándar de Control Interno-MECI-, en la vigencia 2018, en la categoría Entes Universitarios Autónomos (99% sobre 100%), en los factores; administración de riesgos, entorno de control, direccionamiento estratégico, información y comunicación y seguimiento; producto de la evaluación anual que realizó el Departamento Administrativo de la Función Pública, dicho informe se dirige al Presidente de la República y al Congreso Nacional.
12. En el 2012, se adelantó un proceso de actualización del mapa de riesgos, 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.
13. En la vigencia 2018 se obtuvo la recertificación en la Norma ISO 9001:2015, con una Auditoría a profundidad de la Aplicación de Sistema de Riesgos en su versión 2.0, realizada por la firma certificadora SGS Colombia.
14. En 2018, se pudo evidenciar que los componentes del SIG de la UNAD obtuvo la Recertificación en la norma, ISO 9001:2015 y se obtuvo aprobación en la visita de seguimiento de las normas ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 respectivamente; lo cual ha demostrado la capacidad para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización, por lo cual, basado en los resultados de las auditorías y madurez demostrado del Sistema, por parte del ente certificador (SGS-Colombia).
15. Se realizó un ciclo de auditorías internas (27) que generaron 15 informes consolidados a los procesos (cadenas de valor) de la Universidad, tanto en la sede nacional como en los Centros, determinándose oportunidades de mejora (97) y reconociendo la firma certificadora en los citados informes que las Auditorías Internas son un mecanismo idóneo para garantizar el mejoramiento continuo de los procesos.
16. En la vigencia 2018: La Calificadora de Riesgos Financieros BRC Standard&Poors, confirmó la calificación de capacidad de pago valorada en A+.
17. Los planes de mejoramiento formulados, tanto internos como externos han obtenido un nivel alto de cumplimiento.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD - PLAN ANTICORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS – Vig. 2019.

META	ACTIVIDAD.	FECHA.	RESPONSABLE.	SEGUIMIENTO
1.	Expedición de Directrices y Lineamientos de Mapas de	Marzo de 2019.	Oficina de Control Interno.	

	Riesgo.(Actualización de Procedimiento)			
2.	Actualización y Ajustes de la Información de cadenas de valor y procedimientos, en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 1 (Enero-Abril de 2019).	Mayo.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-UDR (con su personal de apoyo).	
3.	Realimentación 1.	Junio.	Oficina de Control Interno.	
4.	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 2 (Mayo-Agosto de 2019).	Septiembre.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo).	
5.	Realización de Auditoría Interna selectiva al proceso de Contratación. Realimentación 2	Octubre	Oficina de Control Interno.	
6.	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 3 (Septiembre-Diciembre).	Diciembre de 2019	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo).	
7.	Realimentación 3.	Enero de 2020	Oficina de Control Interno.	

Componente 2. Racionalización de Trámites.

Con éste componente se busca implementar estrategias que permitan acercar a los ciudadanos con los servicios y trámites que tiene dispuestos la Universidad; para lo cual, se cuenta con la planeación de actividades para la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites que se tienen actualmente.

Dentro de este componente se tiene como fin proporcionar a los ciudadanos agilidad en el desarrollo de los trámites, mejorando la confianza en los servicios que presta la Universidad en marco de la estrategia del Gobierno “Estado Simple, Colombia Ágil” y Facilitar la interacción entre ciudadanos y servidores públicos Unadistas, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

Dando alcance a lo anterior, se realizarán racionalizaciones de tramites a nivel interno y no afectará a lo publicado en el SUIT; por lo tanto no se hace registro en la aplicación destinada para tal fin por el DAFP.

Otros trámites a racionalizar a Diciembre de 2018, nivel institucional

De igual manera, la Universidad dentro de su gestión interna tiene contemplado la mejora de los siguientes trámites internos:

- Descentralización del Contac center:
- Inducción especial para la generación E
- Inclusión de la leyenda y aceptación de protección de datos en chat de asesoría virtual del SAU
- Ajuste de la interfaz del chat de asesoría virtual del SAU, para que se adapte al tamaño de la pantalla del dispositivo.
- Chat bot institucional.
- Mejora de tiempos en trabajos de grado.

Componente 3. Rendición de Cuentas

- Este componente se integra a la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano. Por lo tanto, la estrategia de rendición de para el 2018 se tendrán acciones para fortalecimiento de los elementos del proceso.

ESTRATEGIA:	RENDICIÓN DE CUENTAS					
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2017, ejerciendo mecanismos de participación democrática, donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICA						
Conversatorios de unidades misionales con grupos de interés	1	Evento realizado	Conversatorios efectuados	Diciembre de 2019	Unidad organizadora	
Definir mecanismos físicos o virtuales de consulta sobre expectativas de información de los ciudadanos, (encuestas, redes	1	Mecanismo definido	Aplicación de mecanismos de consulta	Primer trimestre 2019	GCMU	

ESTRATEGIA:	RENDICIÓN DE CUENTAS					
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2017, ejerciendo mecanismos de participación democrática, donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
sociales, los correos, buzón, pag. Web, sistema de atención al usuario)						
Presentar audiencia pública de rendición de cuentas y realimentar inquietudes presentadas por la ciudadanía.	1	Rendición de Cuentas pública desarrollada / Rendición de Cuentas pública programada	Rendición de Cuentas publica	Marzo de 2019	Representante legal	
Publicar documento de balance de gestión en la Página de la UNAD	1	Documento Balance de Gestión Publicado	Balance de Gestión	Primer trimestre de 2019	GCMU	

ESTRATEGIA:	RENDICIÓN DE CUENTAS					
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2017, ejerciendo mecanismos de participación democrática, donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
Elaborar documento de memorias del proceso de rendición de cuentas	1	Documento de Memorias de Rendición de cuentas elaborado / Documento de Memorias de Rendición de cuentas proyectado a realizar	Memorias de Rendición de cuentas	Diciembre 2019	GCMU	

Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

- Este componente tiene como fin mejorar la prestación de los servicios de atención de cara al ciudadano, en relación con las consultas de información, felicitaciones, peticiones, quejas sobre los servicios y sugerencias para la mejora, interpuestas por los ciudadanos mediante diversos canales de atención dispuestos en el Sistema de Atención al Usuario SAU.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	"Actividad 1.1". Presentación de resultados de la gestión realizada a través del sistema de atención al usuario	Informe de cuantitativo de PQRS resueltas	GCMU	Semestralmente
	1.2	"Actividad 1.2". Vinculación de personal exclusivo para recibir, gestionar y/o orientar a los ciudadanos a través de los canales de atención.	Personal vinculado a la UNAD	GCMU – Contact Center	Junio 2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	"Actividad 2.1". Realizar divulgación acerca de la normatividad interna y externa relacionados al sistema de atención al usuario, canales y protocolos de atención para las solicitudes que se presenten ante la UNAD	Divulgaciones realizadas	GCMU	Mayo – Noviembre
	2.2	"Actividad 2.2" Actualizar los listados de las personas encargadas de la atención de las PQRS en las unidades y centros	Listado de responsables actualizado	GCMU	Semestralmente

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponete	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance	
	2.3	"Actividad 2.3" Actualización de los protocolos de atención para los distintos canales de atención de la UNAD	Protocolos de atención actualizados	GCMU – Contact Center	Junio 2019 Diciembre 2019
	2.4	"Actividad 2.4" Realizar las valoraciones aleatorias a los asesores del contact center sobre la gestión realizada en los canales de atención y la veracidad de la información entregada de acuerdo a los protocolos de atención.	Auditorías a los asesores	GCMU – Contact Center	Mensual
	2.5	"Actividad 2.5" Realizar informe de gestión de los canales de atención al usuario	Informe de gestión del contact center	GCMU – Contact Center	Junio 2019 Diciembre 2019
Subcomponete 3 Talento humano	3.1	"Actividad 3.1". Realizar divulgación acerca de la normatividad interna, externa derechos y deberes relacionados al sistema de atención al usuario, canales y protocolos de atención para las solicitudes que se presenten ante la UNAD	Divulgaciones realizadas	GCMU	Mayo – Noviembre
	3.2	"Actividad 3.2" Realizar capacitación al contact center sobre atención al usuario y temas relacionados con la gestión.	Capacitaciones a personal de Contact center	GCMU – Contact Center	Junio 2019 Diciembre 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 "Actividad 4.1" Revisión de la normatividad interna y externa vigente	Inventario de normatividad	GCMU	Anual, cuando se requiera
	4.2 "Actividad 4.2" Actualización del procedimiento de atención al usuario con la normatividad que sea emitida durante la vigencia 2019 en relación a la atención de ciudadanos.	Normatividad actualizada	GCMU	Anual, cuando se requiera
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 "Actividad 5.1" Realizar la caracterización de los ciudadanos que se comuniquen a través de los canales de información de la UNAD	Usuarios caracterizados en los sistemas de información de la UNAD	GCMU – Contact Center	Junio 2019 Diciembre 2019
	5.2 "Actividad 5.2" Establecer el índice de percepción de calidad de las valoraciones realizadas a través de los canales de información de la UNAD	Calificación promedio superior a 4	GCMU – Contact Center	Junio 2019 Diciembre 2019

Componente 5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública

La UNAD, comprometida con la transparencia y acceso a la información pública ha generado una serie de actividades con el fin de fortalecer las relaciones con los diferentes grupos de interés, estas actividades estas relacionadas con:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Seguimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa.	1.1	Mantenerla actualizada la información publicada en el portal institucional dedicado a transparencia e información al ciudadano para consulta de ciudadanos.	Información actualizada	Unidades GIDT GCMU (seguimiento)	
	1.2	Actualizar los datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos	Información publicada en datos abiertos	GIDT	
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, en el cual está incluido el aspecto de oportunidad en la atención. <i>Esta actividad está articulada al componente de atención al ciudadano.</i>	Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	GCMU –SAU	
Subcomponente 3 Elaboración de instrumento de gestión de la información	3.1	Realizar visitas de inspección, seguimiento y control a la implementación de los instrumentos informacionales y de control para la gestión documental de la UNAD.	Actas, reportes o informes de visita	SGRAL	
Subcomponente 5 Monitoreo y acceso a la información pública	5.1	Generar informe de seguimiento al acceso de la información pública (informe PQRS) en el que se especifique: Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. Tiempo de respuesta a cada solicitud .Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública	Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	GCMU – SAU	

(Original Firmado)

JAIME ALBERTO LEAL AFANADOR
Rector UNAD