

## UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y DISTANCIA –UNAD–

### SEGUNDO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION UNAD DICIEMBRE 2019

**Bogotá, Diciembre de 2019**

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



## 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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39

Teléfono: 3443700 Extensión 1435

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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

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.**

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

### 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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



- 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".

### 3.7. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

"Con base en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 2641 de 2012, la Metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2, el Decreto 019 de 2012 y el documento CONPES 3654 de 2012, la estrategia anticorrupción de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD-, consiste en detectar y atacar las causas que favorezcan la existencia del fenómeno de la corrupción y fortalecer la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de sus usuarios externos e internos (entre los que se encuentran nuestros estudiantes y los servidores públicos de la universidad), mediante el fortalecimiento, rendición periódica de cuentas, gestión antitrámites, mejorando la atención al ciudadano a través de la optimización de procesos y procedimientos al interior de la Universidad, creando mecanismos para la transparencia y acceso a la información de tal manera que se logre claridad en los resultados esperados, eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia en la función pública, consecución de objetivos de desarrollo social y la defensa de lo público".

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

#### 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. En 2018, 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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



16. En la vigencia 2018: La Calificadora de Riesgos Financieros BRC Standard&Poors, confirmó la calificación de capacidad de pago valorada en A+.
17. En la vigencia 2018, En cumplimiento de la Ley 1712 se obtuvo un cumplimiento de un 99%, de conformidad con la Revisión realizada por la Procuraduría General de la Nación, lo cual contribuye a dar Transparencia en la Gestión de la Universidad.
18. Los planes de mejoramiento formulados, tanto internos como externos han obtenido un nivel alto de cumplimiento.
19. En 2019, se pudo evidenciar que los componentes del SIG de la UNAD obtuvo la Aprobación de la Visita realizada por SGS en las normas, ISO 9001:2015, 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).

**20. A Diciembre de 2019, producto de la evaluación de riesgos realizada por la firma SGS se obtuvo como resultado en la Visita de seguimiento cero (0) No conformidades; lo cual permite afirmar que la Administración de Riesgos ha sido eficiente y efectiva en la UNAD.**

**21. En la vigencia 2019, se evaluó el 2018 con la adopción por parte del DAFP del Modelo de Planeación y Gestión, en la Dimensión de Control Interno –MECI-, se estableció una línea base, en la cual la UNAD, nuevamente y por séptimo año consecutivo obtiene el primer puesto en la categoría de Entes Universitarios Autónomos (92,2%), en los factores: componente gestión de riesgos, ambiente de control, información y comunicación, actividades de control y actividades de monitoreo; superando Universidades, entre otras La Universidad Militar Nueva Granada, la Universidad Nacional de Colombia, La Universidad Pedagógica Nacional, la Universidad del Valle, la Universidad Tecnológica de Pereira y la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.**

**La UNAD bajo el liderazgo del Señor Rector y la Oficina de Control Interno continúa estableciendo estrategias para mantenerse en el primer puesto en la presente anualidad.**

*Este logro es el resultado del compromiso con el MECI en la Universidad y con la Comunidad Unadista ¡Seguimos trabajando para ser los mejores!*

## **22. EI METASISTEMA UNAD Y LA IMPORTANCIA DEL BLOCKCHAIN PARA LA GESTIÓN DE RESULTADOS ÉTICOS Y TRANSPARENTES.**

En el mes de marzo de 2019, el Señor Rector Jaime Alberto Leal Afanador lanzó la estrategia del BLOCKCHAIN en la UNAD

El Blockchain de la UNAD es la manera organizada de darle sentido y significado a nuestra creciente data para que ella sea gestionada con sentido ético, analítico y transparente por los participantes de los diferentes sistemas y redes. ¿POR QUÉ EL BLOCKCHAIN PARA LA UNAD? TECNOLOGÍA Bigdata y Sistema de Inteligencia Institucional SII UNAD 4.0, Se crean bloques de transacciones sistémicas interrelacionas a partir de un modelamiento matemático que hacia adelante no podrá ser alterado y que se surte de la data proveniente de proyectos y metas compartidas para lograr impacto en los diversos ámbitos de actuación de la universidad.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



## 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 Riesgo.(Actualización de Procedimiento)                                              | Marzo de 2019. | Oficina de Control Interno.                                                                                                     | <p>La Oficina de Control Interno adelantó las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Se elaboró la Circular No. 001 del 22 de marzo de 2019, por medio de la cual se fijan los lineamientos para el manejo y actualización de los riesgos en la vigencia 2019.</li> <li>2.Se realizó Web-conference dirigida a los Responsables del ingreso de la información.</li> <li>3. Actualización de las credenciales de acceso.</li> <li>4. Fortalecimiento de la figura de “Responsable de Mapa de Riesgos” y la asignación de las funciones respectivas.</li> </ol> <p>(Ver Anexos)</p> |
| 2.   | Actualización y Ajustes de la Información de cadenas de valor y procedimientos, en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - | Mayo.          | Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-UDR (con su personal de apoyo). | 1.Se realizó Revisión de la Aplicación Mapas de Riesgos versión 2.0 determinando el nivel de ingresos de los seguimientos y envío de comunicaciones a los Responsables en la Sede Nacional y los Centros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                                                                                                                           |             |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Cuatrimestre 1 (Enero-Abril de 2019).                                                                                     |             |                                                                                                                                 | <p>2.Envío de la Matriz de Riesgos de los Líderes de procedimientos como insumo.</p> <p>3.Avance en la Revisión y seguimiento de la información del primer cuatrimestre.</p> <p><a href="https://mapasriesgos.unad.edu.co/Menu/mostrarMenu.php">https://mapasriesgos.unad.edu.co/Menu/mostrarMenu.php</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. | Realimentación 1.                                                                                                         | Junio.      | Oficina de Control Interno.                                                                                                     | La Oficina de Control Interno realizó reuniones con la activa participación de los Responsables de las Unidades de la Sede Nacional y los Centros que le permitieron actualizar los Mapas de Riesgos a nivel nacional y el logro de cero (0) no conformidades en la revisión realizada por la firma certificadora SGS Colombia, obteniendo la Aprobación de la Visita de Seguimiento en la norma ISO 9001:2015, realizada en la Aplicación 2.0 Mapa de Riesgos Operacionales y una vez mas se confirma la consistencia, coherencia y completitud de dicha herramienta . |
| 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-UDR (con su personal de apoyo). | Ingreso de la Información en la Aplicación de Mapas de Riesgos, versión 2.0, con sus seguimientos respectivos la cual fue debidamente revisada y realimentada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. | Realización de Auditoría Interna selectiva al proceso de Contratación.                                                    | Octubre     | Oficina de Control Interno.                                                                                                     | Se realizó la Auditoría al tema de Contratación respectivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|    |                                                                                                                            |                   |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Realimentación 2                                                                                                           |                   |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 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-UDR (con su personal de apoyo). | <p>Ingreso de la Información en la Aplicación de Mapas de Riesgos, versión 2.0, con sus seguimientos respectivos la cual fue debidamente revisada y realimentada.</p> <p>De conformidad con la Auditoria Externa realizada por la firma SGS se obtuvo como resultado cero (0) No conformidades y aprobación de la Visita de seguimiento realizada.</p> <p>Se realizó la incorporación de la Información de seguimiento del último periodo</p> |
| 7. | Realimentación 3.                                                                                                          | Enero de 2020     | Oficina de Control Interno.                                                                                                     | Se realizó la revisión total de la Aplicación, determinando las necesidades de completitud y ajustes de la información ingresada por parte de los Responsables de la Información a nivel de las Unidades y Centros.                                                                                                                                                                                                                           |

## **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 2019, 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:**

Se han realizado las entrevistas para seleccionar al personal que atenderá los temas de Contact center en los Nodos. En el marco de la estrategia de mejoramiento del Sistema de Atención al Usuario, se ha hecho la incorporación de los asesores del Contact center a los CEAD de Neiva, Tunja, Acacias, Palmira, Puerto Colombia y Bucaramanga quienes apoyarán la gestión de Nivel 1 del Sistema de Atención al Usuario. Dentro de sus responsabilidades está la atención de los canales de comunicación dispuestos para el Contact Center de la Universidad; Línea gratuita nacional: 01 8000 115223, Asesoría virtual: <https://chat.unad.edu.co>, Línea de Atención: 3759500. Atención Personalizada para los Aspirantes, estudiantes, egresados y demás personas interesadas en los servicios de la Universidad, así como la gestión de las bases Outbound en las jornadas que se requiera.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

| TIPO DE CONTRATO            | NO. DE CONTRATO | NOMBRES                       |
|-----------------------------|-----------------|-------------------------------|
| TIPO A JCM Tunja            | CST-2019-000391 | GENNY LORENALopez BELTRAN     |
| TIPO A CEAD Acacias         | CST-2019-000389 | LINA MARCELAVELASCO FLOREZ    |
| TIPO A CEAD Neiva           | CST-2019-000399 | JESSICACUELLAR HUERGO         |
| TIPO A CEAD Palmira         | CST-2019-000398 | DALIER KARIME ACEVEDO ORDOÑEZ |
| TIPO A CEAD Puerto Colombia | CST-2019-000426 | MAGALY ESTHERSILVERA JIMENEZ  |
| TIPO A JCM Bucaramanga      | CST-2019-000430 | CARLOS ENRIQUE PARDO GARCIA   |
| TIPO A JCM Mutis            | CTS-2019-000386 | ANDRES FELIPEMEDINA BONILLA   |
| TIPO A JCM Mutis            | CST-2019-000410 | CARLOS LEONARDODOMINGUEZ      |
| TIPO A CEAD Mutis           | CTS-2019-000354 | MONICA LILIANACOBALEDA CORTES |
| TIPO B JCM Mutis            | CST-2019-000393 | FRANCY NICOL RIAÑO MENDEZ     |
| TIPO B JCM Mutis            | CST-2019-000403 | LAURA NATALIA ROJAS QUEVEDO   |

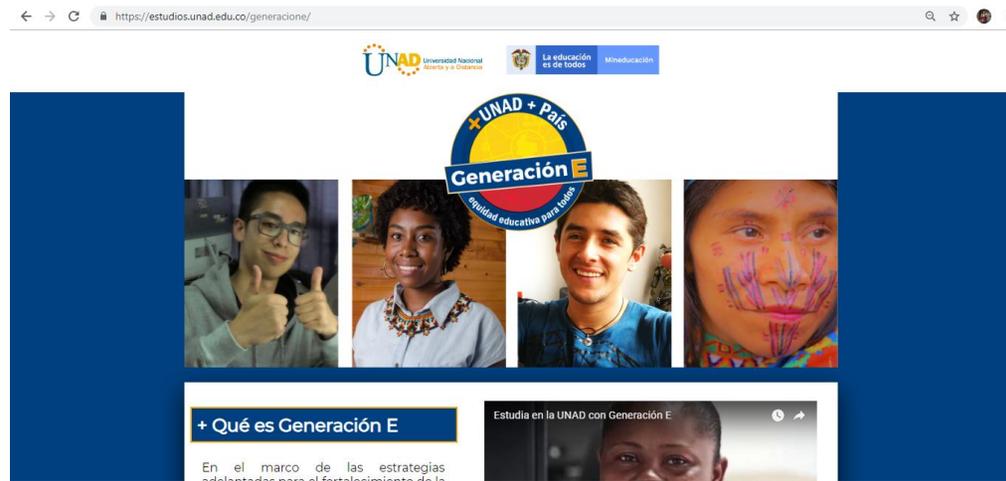
- **Inducción especial para la generación E.**

Teniendo en cuenta la convocatoria institucional generada en la UNAD en relación con el proyecto del Gobierno nacional denominado Generación E, en el cual la UNAD es un aliado estratégico para su cumplimiento, se diseñó un espacio web especial dentro de la página web de la UNAD, con el fin de facilitarle al usuario toda la información para el desarrollo del trámite y seguimiento resultados; la cual se puede consultar en: <https://estudios.unad.edu.co/generacione/>

Evidencias: <https://www.unad.edu.co/>



Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

← → C <https://estudios.unad.edu.co/generacione/> 🔍 ☆

### + Qué es Generación E

En el marco de las estrategias adelantadas para el fortalecimiento de la Educación Superior, el Gobierno Nacional ha creado el programa de Generación E, el cual apunta a la **transformación social y al desarrollo de las regiones del país** a través del acceso a la educación superior de los jóvenes en condición de vulnerabilidad económica.



Estudia en la UNAD con Generación E

Para esto, el componente **"Equidad, avance en la gratuidad"** cubrirá el 100% del valor de la matrícula que aplican las Instituciones de Educación Superior Públicas. Los aspirantes que obtengan por la UNAD podrán elegir un programa tecnológico o profesional en cualquiera de los 64 centros del país.

Si cumples los [requisitos](#), lo único que tendrás que pagar será el valor de la inscripción y el seguro estudiantil.

Si no cumples con los requisitos para participar en Generación E, la UNAD te permite acceder directamente a cualquiera de sus programas, con precios muy bajos de matrícula.

**Matrículas**

Periodo 16 - 01 hasta el 21 enero 2019  
Periodo 16 - 02 hasta el 20 marzo 2019

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



← → ↻ https://estudios.unad.edu.co/generacione/ 🔍 ☆

Si no cumples con los requisitos para participar en Generación E, la UNAD te permite acceder directamente a cualquiera de sus programas, con precios muy bajos de matrícula.

**Matrículas**

Periodo 16 - 01 hasta el 21 enero 2019  
Periodo 16 - 02 hasta el 20 marzo 2019

+ Oferta académica + Condiciones y Requisitos + Inscripción

**Importante**

**Matrícula Permanente** En la UNAD contamos con matrículas durante todo el año con periodos de 8 y 16 semanas.

[Ver fechas de matrícula](#)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD  
Institución de Educación Superior sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



Programas Académicos

### Selecciona el programa de tu interés **Generación E**

- Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios
- Agrícolas, Pecuarias y del medio Ambiente
- Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
- Educación
- Salud
- Sociales, Artes y Humanidades

También puedes ver las diferentes [escuelas académicas](#)

Transparencia y acceso a la información pública  
Transparencia e información pública  
Acerca de la UNAD  
Contratación

Enlaces de interés  
Agenda institucional  
Portal de Niños

Destacados  
Estatuto General  
Estatuto Docente  
Estatuto de Bienestar Institucional

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



← → ↻ https://estudios.unad.edu.co/generacione/requisitos/ 🔍 ☆



[Volver a la página principal](#)

### + Requisitos

Cumplir la **totalidad** de los siguientes criterios:

- Tener nacionalidad colombiana
- Poseer título de bachiller y haber presentado el Examen de Estado para el ingreso a la Educación Superior
- Estar registrado en la base nacional del Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales-SISBEN, suministrada por el Departamento Nacional con un puntaje máximo de 32.

\* En caso de pertenecer a la población indígena se tomará la base censal del Ministerio del Interior y para la población víctima del conflicto, se tendrá en cuenta el Registro Único de Víctimas (RUV) de la Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas (UARIV).

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

← → C <https://estudios.unad.edu.co/generacione/requisitos/> Q ☆

**Cumplir la totalidad** de los siguientes criterios:

- Tener nacionalidad colombiana
- Poseer título de bachiller y haber presentado el Examen de Estado para el ingreso a la Educación Superior
- Estar registrado en la base nacional del Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales- SISBEN, suministrada por el Departamento Nacional con un puntaje máximo de 32.
- En caso de pertenecer a la población indígena se tomará la base censal del Ministerio del Interior y para la población víctima del conflicto, se tendrá en cuenta el Registro Único de Víctimas (RUV) de la Unidad de Atención y reparación Integral de Víctimas (UARIV)
- Hacer la inscripción en cualquier de los programas tecnológicos o profesionales universitarios de la UNAD.

Una vez aceptado por el Ministerio de Educación Nacional, el estudiante deberá pagar lo correspondiente a:

- Seguro Estudiantil \$9.000 COP \*
- Inscripción \$116.000 COP \*

[Iniciar proceso de inscripción](#)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD  
Institución de Educación Superior sujeta a Inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



← → ↻ <https://estudios.unad.edu.co/generacione/inscripcion/> 🔍 ☆ 👤 ⋮



Volver a la página principal

### + Inscripción

Antes de realizar tu inscripción, por favor verifica que cumples con la totalidad de los **requisitos** para aplicar al **programa Generación E**.

- 1.) Iniciar el trámite de admisión en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.

F-2-2-16 Acta GC...pdf ^ F-2-2-16 Acta GC...pdf ^ Mostrar todo X

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



← → C <https://estudios.unad.edu.co/generacione/inscripcion/> volver a la página principal

### + Inscripción

Antes de realizar tu inscripción, por favor verifica que cumples con la totalidad de los [requisitos](#) para aplicar al **programa Generación E**.

1.) Iniciar el trámite de admisión en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.

- El proceso de matrícula puede ser en línea o presencial. Si deseas realizar tu inscripción de manera presencial, consulta el listado o mapa para conocer el centro de la UNAD más cercano.

[Listado](#) [Mapa](#) [Inscripción en línea](#)

Si no cumples con todos los requisitos, también puedes estudiar en la UNAD, sin el beneficio económico de la Generación E, y a muy bajos precios de matrícula. [Conoce cómo](#)

2.) Cuando finalice el proceso de inscripción en la UNAD, verifique que cumple con los requisitos del programa y entregue los soportes correspondientes para formalizar su matrícula:

- Diploma de bachiller
- Acta de grado de bachiller
- Certificado de presentación del examen de estado ICFES.
- Documento de identidad

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



← → 🔒 https://estudios.unad.edu.co/generacione/inscripcion/ 🔍 ☆

- El proceso de matrícula puede ser en línea o presencial. Si deseas realizar tu inscripción de manera presencial, consulta el listado o mapa para conocer el centro de la UNAD más cercano.

[Listado](#) [Mapa](#) [Inscripción en línea](#)

Si no cumples con todos los requisitos, también puedes estudiar en la UNAD, sin el beneficio económico de la Generación E, y a muy bajos precios de matrícula. [Conoce cómo](#)

2) Cuando finalice el proceso de inscripción en la UNAD, verifique que cumple con los requisitos del programa y entregue los soportes correspondientes para formalizar su matrícula:

- Diploma de bachiller
- Acta de grado de bachiller
- Certificado de presentación del examen de estado ICFES.
- Documento de identidad

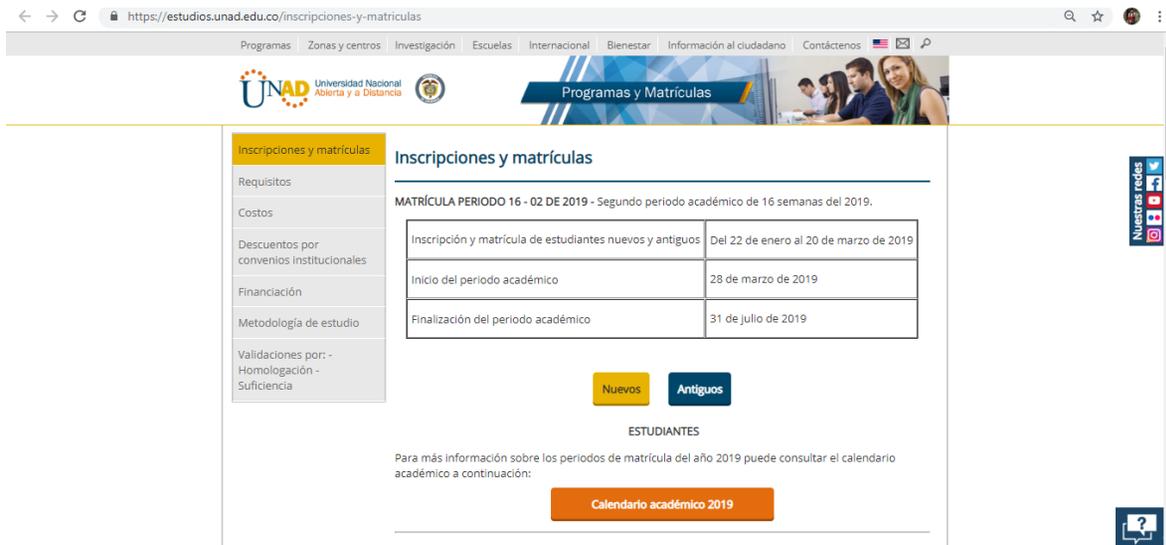
**NOTA:** La información reportada por el estudiante se entiende bajo la gravedad del Juramento.

El trámite de admisión NO OBLIGA a UNAD a otorgar el Beneficio, depende de la validación efectiva de requisitos.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD  
Institución de Educación Superior sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435





Programas Zonas y centros Investigación Escuelas Internacional Bienestar Información al ciudadano Contáctenos

UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Programas y Matrículas

Inscripciones y matrículas

Requisitos  
Costos  
Descuentos por convenios institucionales  
Financiación  
Metodología de estudio  
Validaciones por: - Homologación - Suficiencia

### Inscripciones y matrículas

MATRÍCULA PERIODO 16 - 02 DE 2019 - Segundo periodo académico de 16 semanas del 2019.

|                                                          |                                        |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Inscripción y matrícula de estudiantes nuevos y antiguos | Del 22 de enero al 20 de marzo de 2019 |
| Inicio del periodo académico                             | 28 de marzo de 2019                    |
| Finalización del periodo académico                       | 31 de julio de 2019                    |

Nuevos Antiguos

ESTUDIANTES

Para más información sobre los periodos de matrícula del año 2019 puede consultar el calendario académico a continuación:

Calendario académico 2019

- Inclusión de la leyenda y aceptación de protección de datos en chat de asesoría virtual del SAU.**  
 En el mes de Agosto se adicionó texto de referencia al uso de datos personales por parte de la UNAD, así como también el manifiesto de lectura de la Política y autorización para el tratamiento de los mismos a través del canal Chat de Asesoría Virtual del SAU, Ver Anexos trámites, carpeta SAU.

Bienvenido, por favor diligencie el siguiente formulario.

Seleccione una sala:

Atención General Nacional

Número de Documento:      Nombre(s) y Apellido(s):      Correo Electrónico:

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente canal de atención al usuario, manifiesta que los mismos serán utilizados únicamente para gestionar esta solicitud.

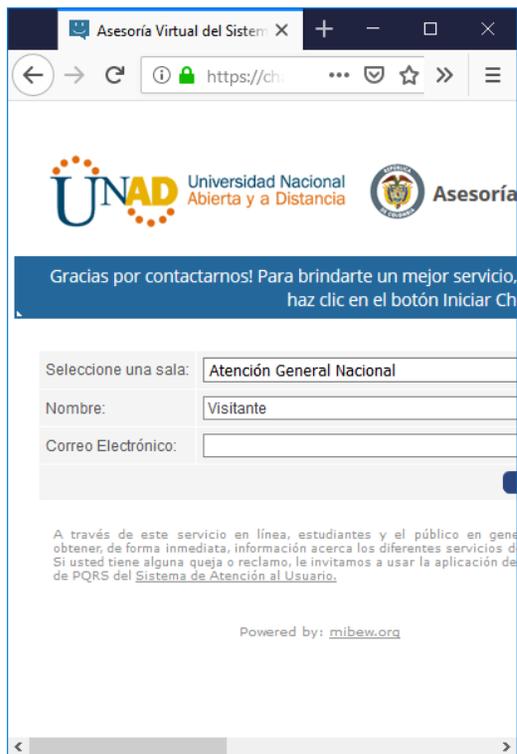
Manifiesto que he leído la [Política de Tratamiento de Datos Personales de la UNAD](#) y autorizo el tratamiento de los datos que proporcione a través de este formulario y durante la asesoría.

Iniciar Chat

- **Ajuste de la interfaz del chat de asesoría virtual del SAU, para que se adapte al tamaño de la pantalla del dispositivo.** Teniendo en cuenta que en la interfaz del chat existían algunos elementos que se ocultaban o desbordaban al reducirse el tamaño de la pantalla, se realizó ajuste en la interfaz de usuario, para que la misma se tengan un comportamiento “Responsive” adaptándose al tamaño de pantalla del usuario, bien sea por acceso desde dispositivos móviles o por cambio del tamaño de la ventana en dispositivos de escritorio.

## INTERFAZ DE INICIO DE SESIÓN

### En Dispositivo de Escritorio



Asesoría Virtual del Sistem

https://ch.

UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Asesoría

Gracias por contactarnos! Para brindarte un mejor servicio, haz clic en el botón Iniciar Ch

Seleccione una sala:

Nombre:

Correo Electrónico:

A través de este servicio en línea, estudiantes y el público en general pueden obtener de forma inmediata, información acerca los diferentes servicios de la UNAD. Si usted tiene alguna queja o reclamo, le invitamos a usar la aplicación de atención de PQRS del Sistema de Atención al Usuario.

Powered by: [mibew.org](http://mibew.org)

## ANTIGUA INTERFAZ DE INICIO DE SESIÓN

### En Dispositivo Móvil



UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Asesoría Virtual del Sistema de Atención

Gracias por contactarnos! Para brindarte un mejor servicio, por favor refiérete al formulario y haz clic en el botón Iniciar Chat.

Seleccione una sala:

Nombre:

Correo Electrónico:

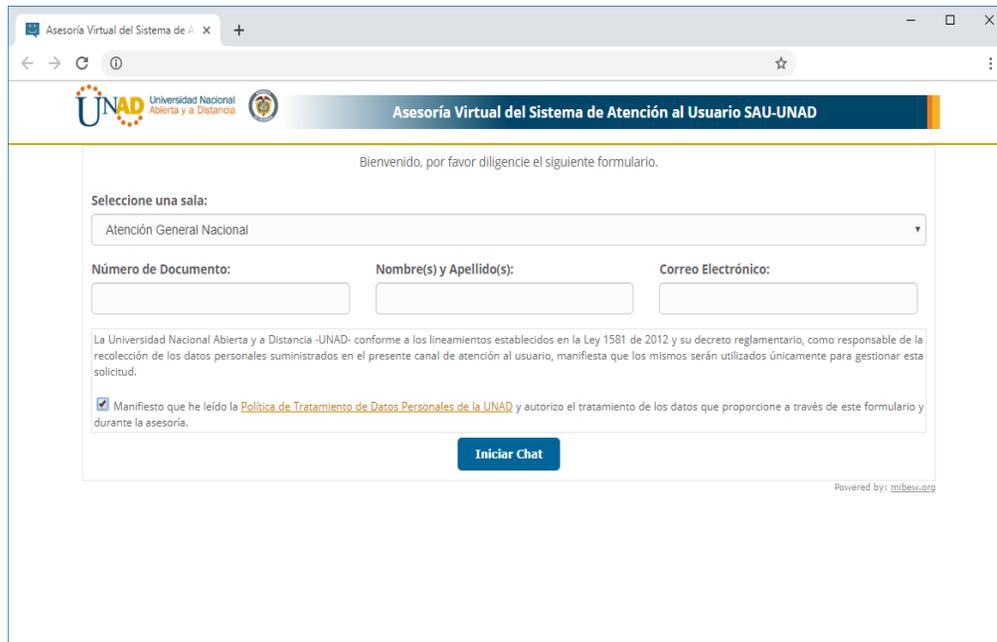
A través de este servicio en línea, estudiantes y el público en general pueden obtener de forma inmediata, información acerca los diferentes servicios de la UNAD. Si usted tiene alguna queja o reclamo, le invitamos a usar la aplicación de atención de PQRS del Sistema de Atención al Usuario.

Powered by: [mibew.org](http://mibew.org)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

## NUEVA INTERFAZ DE INICIO DE SESIÓN

En Dispositivo de Escritorio



Asesoría Virtual del Sistema de Atención al Usuario SAU-UNAD

Bienvenido, por favor diligencie el siguiente formulario.

Seleccione una sala:  
Atención General Nacional

Número de Documento:      Nombre(s) y Apellido(s):      Correo Electrónico:

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente canal de atención al usuario, manifiesta que los mismos serán utilizados únicamente para gestionar esta solicitud.

Manifiesto que he leído la [Política de Tratamiento de Datos Personales de la UNAD](#) y autorizo el tratamiento de los datos que proporcione a través de este formulario y durante la asesoría.

**Iniciar Chat**

Powered by: [mibev.org](#)

En Dispositivo Móvil



UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Asesoría Virtual del Sistema de Atención al Usuario SAU-UNAD

Bienvenido, por favor diligencie el siguiente formulario.

Seleccione una sala:  
Atención General Nacional

Número de Documento:

Nombre(s) y Apellido(s):

Correo Electrónico:

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente canal de atención al usuario, manifiesta que

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

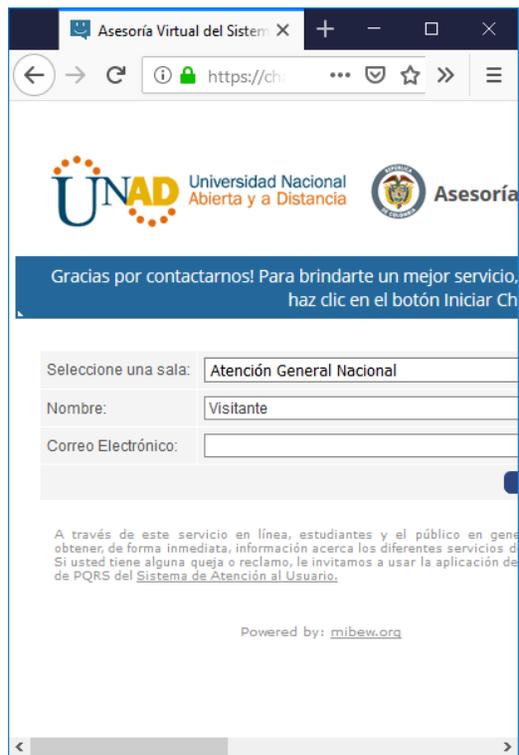
## AJUSTES EN VISUALIZACIÓN DE INTERFAZ USUARIO

Teniendo en cuenta que en la interfaz del chat existían algunos elementos que se ocultaban o desbordaban al reducirse el tamaño de la pantalla, se realizó ajuste en la interfaz de usuario, para que la misma se tengan un comportamiento “Responsive” adaptándose al tamaño de pantalla del usuario, bien sea por acceso desde dispositivos móviles o por cambio del tamaño de la ventana en dispositivos de escritorio.

A continuación, se presenta comparativo de antigua y nueva visualización, para interfaz de inicio de sesión e Interfaz de Conversación.

## INTERFAZ DE INICIO DE SESIÓN

### En Dispositivo de Escritorio



Asesoría Virtual del Sistema de Atención

Gracias por contactarnos! Para brindarte un mejor servicio, haz clic en el botón Iniciar Chat

Seleccione una sala:

Nombre:

Correo Electrónico:

A través de este servicio en línea, estudiantes y el público en general pueden obtener, de forma inmediata, información acerca de los diferentes servicios de atención al usuario de la UNAD. Si usted tiene alguna queja o reclamo, le invitamos a usar la aplicación de PQR del Sistema de Atención al Usuario.

Powered by: [mibew.org](http://mibew.org)

## ANTIGUA INTERFAZ DE INICIO DE SESIÓN

### En Dispositivo Móvil



Asesoría Virtual del Sistema de Atención

Gracias por contactarnos! Para brindarte un mejor servicio, haz clic en el botón Iniciar Chat

Seleccione una sala:

Nombre:

Correo Electrónico:

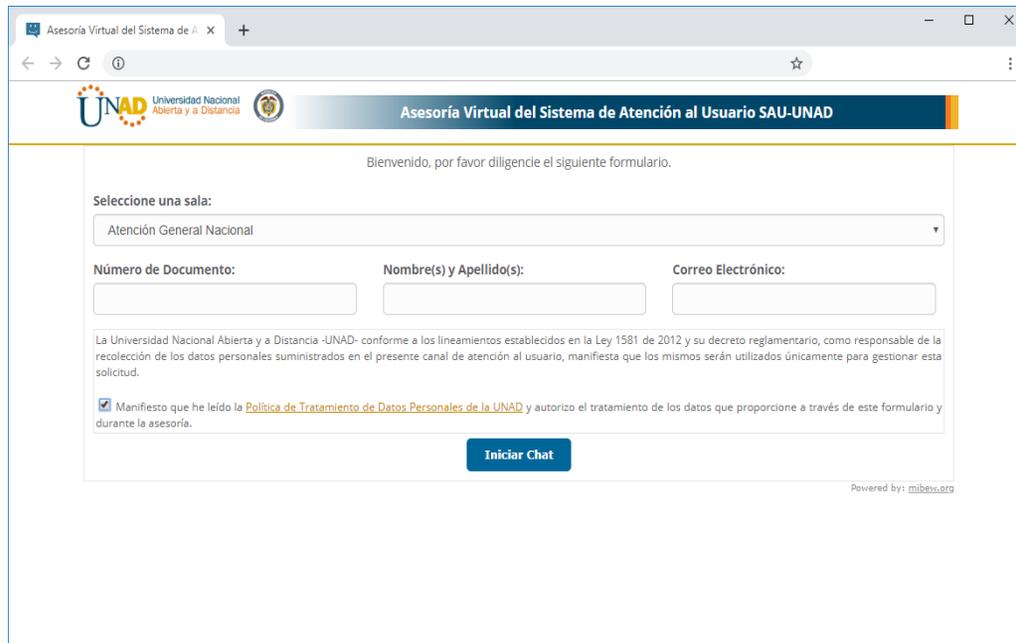
A través de este servicio en línea, estudiantes y el público en general pueden obtener, de forma inmediata, información acerca de los diferentes servicios de atención al usuario de la UNAD. Si usted tiene alguna queja o reclamo, le invitamos a usar la aplicación de PQR del Sistema de Atención al Usuario.

Powered by: [mibew.org](http://mibew.org)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

## NUEVA INTERFAZ DE INICIO DE SESIÓN

### En Dispositivo de Escritorio



Asesoría Virtual del Sistema de Atención al Usuario SAU-UNAD

Bienvenido, por favor diligencie el siguiente formulario.

Seleccione una sala:  
Atención General Nacional

Número de Documento:      Nombre(s) y Apellido(s):      Correo Electrónico:

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente canal de atención al usuario, manifiesta que los mismos serán utilizados únicamente para gestionar esta solicitud.

Manifiesto que he leído la [Política de Tratamiento de Datos Personales de la UNAD](#) y autorizo el tratamiento de los datos que proporcione a través de este formulario y durante la asesoría.

**Iniciar Chat**

Powered by: [mibew.org](#)

### En Dispositivo Móvil



UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Asesoría Virtual del Sistema de Atención al Usuario SAU-UNAD

Bienvenido, por favor diligencie el siguiente formulario.

Seleccione una sala:  
Atención General Nacional

Número de Documento:

Nombre(s) y Apellido(s):

Correo Electrónico:

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente canal de atención al usuario, manifiesta que

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



Asesoría Virtual del Sistema de A x +

chat.unad.edu.co/client.p... ☆

UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Asesoría Virtual del Sistema de Atención al Usuario SAU-UNAD

Bienvenido, por favor diligencie el siguiente formulario.

Seleccione una sala:  
Atención General Nacional ▼

Número de Documento:  
[Input field]

Nombre(s) y Apellido(s):  
[Input field]

Correo Electrónico:  
[Input field]

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente canal de atención al usuario, manifiesta que los mismos serán utilizados únicamente para gestionar esta solicitud.

Manifiesto que he leído la [Política de Tratamiento de Datos Personales de la UNAD](#) y autorizo el tratamiento de los datos que proporcione a través de este formulario y durante la asesoría.

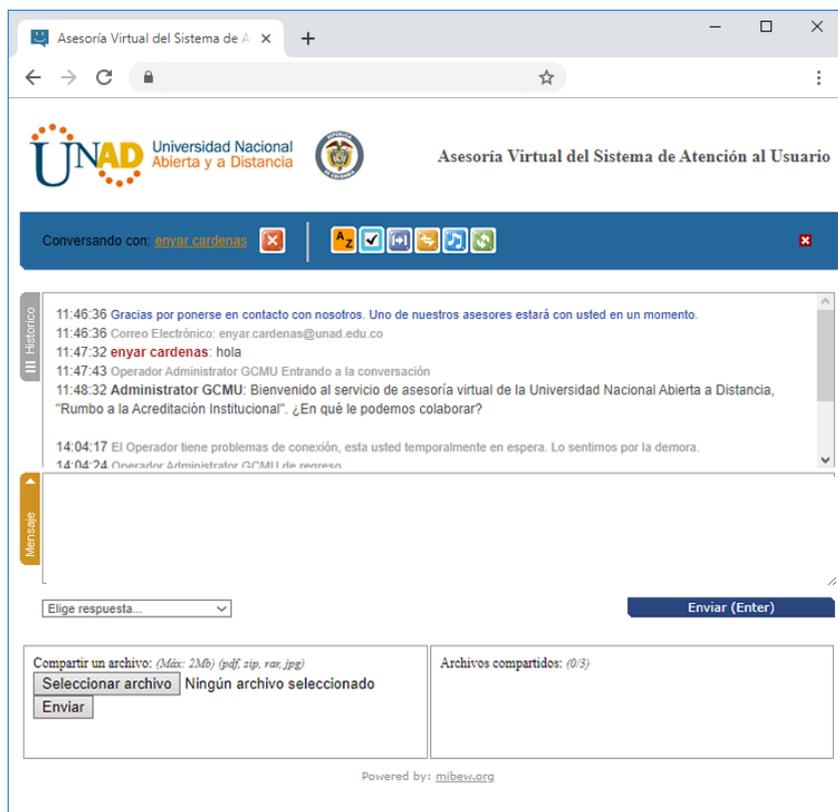
Iniciar Chat

Powered by: mibev.org

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

## INTERFAZ DE INICIO DE CONVERSACIÓN

En Dispositivo de Escritorio



## ANTIGUA INTERFAZ DE CONVERSACIÓN

En Dispositivo Móvil



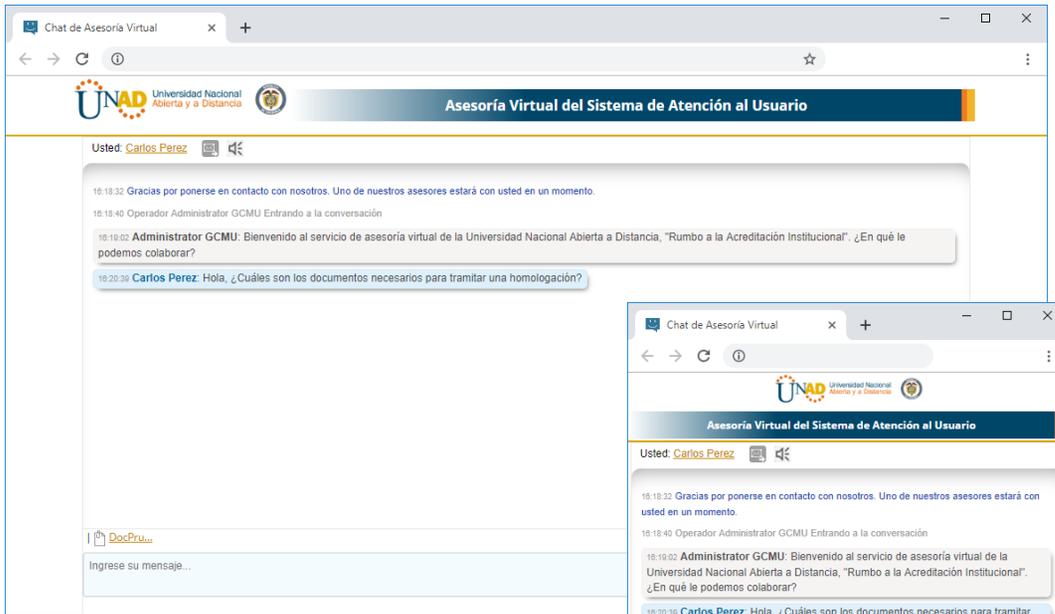
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435



Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

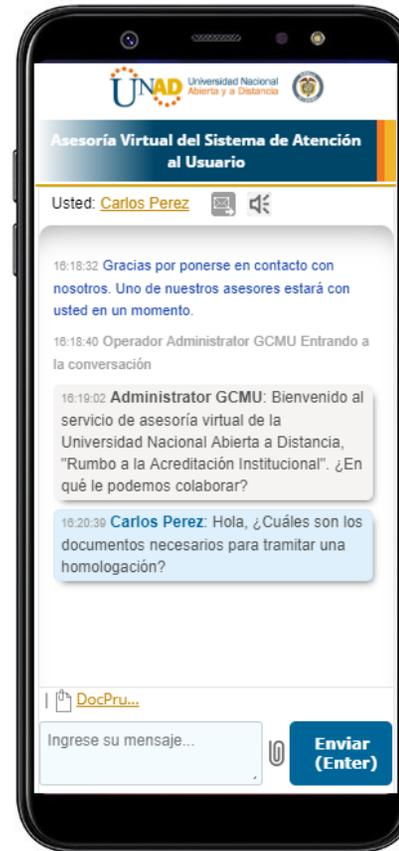
## NUEVA INTERFAZ DE CONVERSACIÓN

En Dispositivo de Escritorio



- 
- 
- 
- 
- 
- 

En Dispositivo Móvil

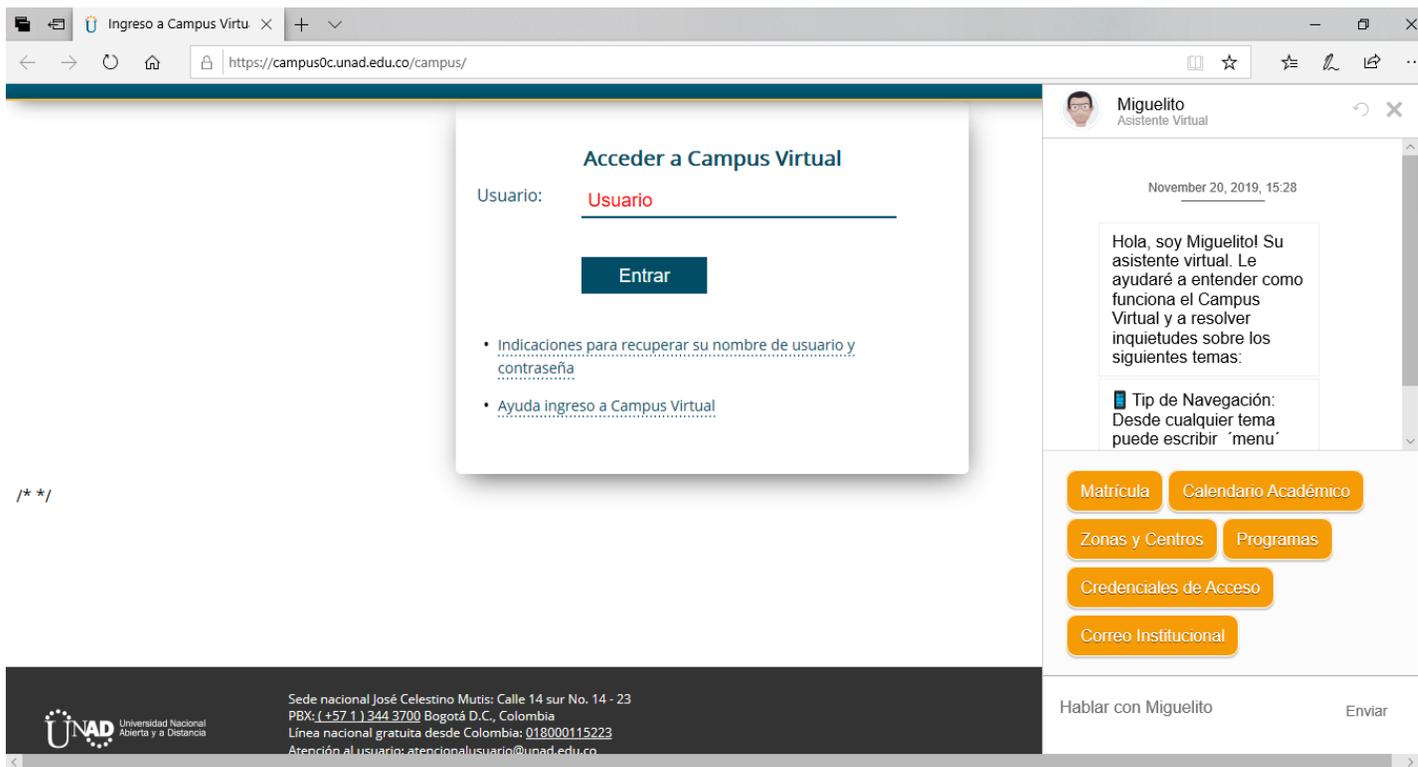


- 
- 
- 
- 
- 
-

- **Chat bot institucional.**

Para este corte, se cuenta con el chat bot implementado, el cual se puede consultar en:

Enlace: <https://chat.unad.edu.co/client.php?locale=sp&style=default>



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://campus0c.unad.edu.co/campus/>. The main content area displays a login form titled "Acceder a Campus Virtual" with a "Usuario:" label and a text input field containing "Usuario". Below the input field is a blue "Entrar" button. Underneath the button are two links: "Indicaciones para recuperar su nombre de usuario y contraseña" and "Ayuda ingreso a Campus Virtual".

On the right side, a chatbot window titled "Miguelito Asistente Virtual" is open. It shows a timestamp "November 20, 2019, 15:28" and a message: "Hola, soy Miguelito! Su asistente virtual. Le ayudaré a entender como funciona el Campus Virtual y a resolver inquietudes sobre los siguientes temas:". Below the message is a "Tip de Navegación: Desde cualquier tema puede escribir 'menu'". There are five orange buttons: "Matrícula", "Calendario Académico", "Zonas y Centros", "Programas", and "Credenciales de Acceso". At the bottom of the chatbot window, there is a "Correo Institucional" button and a "Hablar con Miguelito" button with an "Enviar" button next to it.

At the bottom left of the browser window, there is a footer with the UNAD logo and contact information: "Sede nacional José Celestino Múts: Calle 14 sur No. 14 - 23", "PBX: (+57 1) 344 3700 Bogotá D.C., Colombia", "Línea nacional gratuita desde Colombia: 018000115223", and "Atención al usuario: atencionalusuario@unad.edu.co".

Gerencia de calidad y mejoramiento universitario- Calle 53 14-39  
Teléfono: 3443700 Extensión 1435

- **Mejora de tiempos en trabajos de grado.**

Se implementó en Moodle un aula para asignación de docentes para evaluar trabajos de grado, hacer realimentación a los estudiantes, cargar convenios relacionados con prácticas profesionales y publicar resultados y aval de la asesoría realizada a los estudiantes por los docentes. Ver Anexo Trámites carpeta 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 2019 se tendrán acciones para fortalecimiento de los elementos del proceso.

| <b>ESTRATEGIA:</b>                                          | <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                             |                   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                                             | Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2018, 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. |                            |                             |                   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Descripción de Actividad</b>                             | <b>Meta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Medida de Desempeño</b> | <b>Producto o Resultado</b> | <b>Fecha</b>      | <b>Responsable</b>  | <b>Seguimiento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICA</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                            |                             |                   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Conversatorios de unidades misionales con grupos de interés | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Evento realizado           | Conversatorios efectuados   | Diciembre de 2019 | Unidad organizadora | <b>Cumplimiento: 100</b><br><br><b>Avance:</b> el día 4 de marzo de 2019 se presenta la audiencia pública de rendición de Cuentas vigencia. 2018 en la Zona Centro Sur.<br><br><a href="https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas-zonas-2018">https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas-zonas-2018</a> |

| <b>ESTRATEGIA:</b>                                                                                                                                                                                | <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                                      |                       |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                                                                                                                                                                                   | Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2018, 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. |                            |                                      |                       |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Descripción de Actividad</b>                                                                                                                                                                   | <b>Meta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Medida de Desempeño</b> | <b>Producto o Resultado</b>          | <b>Fecha</b>          | <b>Responsable</b> | <b>Seguimiento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Definir mecanismos físicos o virtuales de consulta sobre expectativas de información de los ciudadanos, (encuestas, redes sociales, los correos, buzón, pag. Web, sistema de atención al usuario) | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Mecanismo definido         | Aplicación de mecanismos de consulta | Primer trimestre 2019 | GCMU               | <p><b>Cumplimiento: 100</b></p> <p><b>Avance:</b> se definen como mecanismos de consulta sobre expectativas de información de los ciudadanos para rendición de cuentas vigencia 2018:</p> <p>-La página web de la Universidad para la publicación del documento Balance de Gestión e información de la audiencia pública de Rendición de cuantas</p> <p>-El formulario para el registro de propuestas, requerimientos, sugerencias e inquietudes</p> |

| <b>ESTRATEGIA:</b>              | <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                             |              |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                 | Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2018, 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. |                            |                             |              |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Descripción de Actividad</b> | <b>Meta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Medida de Desempeño</b> | <b>Producto o Resultado</b> | <b>Fecha</b> | <b>Responsable</b> | <b>Seguimiento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                            |                             |              |                    | <p>a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas vig. 2018.</p> <p>-Formulario para el registro de preguntas de auditorio en el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia. 2018.</p> <p>-Envío de correo electrónico a las diferentes entidades y usuarios externos y funcionarios invitación a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas.</p> |

| <b>ESTRATEGIA:</b>                                                                                           | <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                     |                              |               |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                                                                                              | Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2018, 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. |                                                                                     |                              |               |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Descripción de Actividad</b>                                                                              | <b>Meta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Medida de Desempeño</b>                                                          | <b>Producto o Resultado</b>  | <b>Fecha</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Seguimiento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |                              |               |                     | -Para la transmisión en de la audiencia pública y participación la conexión vía web conference con las zonas y Cead.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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 | <p><b>Cumplimiento: 100</b></p> <p><b>Avance:</b> el día 4 de marzo de 2019 se presenta la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2018 y se da la retroalimentación de las inquietudes presentadas</p> <p><a href="https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-">https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-</a></p> |

| <b>ESTRATEGIA:</b>                                               | <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                             |                          |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                                                  | Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2018, 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. |                                        |                             |                          |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Descripción de Actividad</b>                                  | <b>Meta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Medida de Desempeño</b>             | <b>Producto o Resultado</b> | <b>Fecha</b>             | <b>Responsable</b> | <b>Seguimiento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                        |                             |                          |                    | <a href="http://gestion-y-rendicion-de-cuentas/73-vigencia-2018/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2018">gestion-y-rendicion-de-cuentas/73-vigencia-2018/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2018</a>                                                                                       |
| 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               | Cumplimiento: 100<br><br>Avance: el día 1 de marzo de 2019 se publica en la página web de la Universidad el documento de Balance de Gestión vigencia 2018<br><br><a href="https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-">https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-</a> |

| ESTRATEGIA:                                                        | RENDICIÓN DE CUENTAS                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                               |                                  |                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                                                    | Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2018, 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                               |                                  |                |             | <a href="#">gestion-y-rendicion-de-cuentas/72-vigencia-2018</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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        | <p><b>Cumplimiento:</b> 100</p> <p><b>Avance:</b> Se cuenta con documento de memorias publicado.</p> <p><a href="https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/balanceGestion/2018/memorias/memorias_rendicion_de_cuentas_2018.pdf">https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/balanceGestion/2018/memorias/memorias_rendicion_de_cuentas_2018.pdf</a></p> <p><a href="https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-">https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-</a></p> |

| <b>ESTRATEGIA:</b>              | <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                             |              |                    |                                                                 |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                 | Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2018, 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. |                            |                             |              |                    |                                                                 |
| <b>Descripción de Actividad</b> | <b>Meta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Medida de Desempeño</b> | <b>Producto o Resultado</b> | <b>Fecha</b> | <b>Responsable</b> | <b>Seguimiento</b>                                              |
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                            |                             |              |                    | <a href="#">gestion-y-rendicion-de-cuentas/72-vigencia-2018</a> |

#### 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.

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.

| <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>                              |                    |                                                                                                                                               |                                           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>                                         |                    |                                                                                                                                               |                                           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Subcomponente</b>                                                               | <b>Actividades</b> |                                                                                                                                               | <b>Meta o producto</b>                    | <b>Responsable</b>    | <b>Fecha programada y Avance</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | <b>1.1</b>         | "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                  | INFORME FINAL ANÁLISIS PQRS ENERO – JUNIO 2019<br><br>Ver Carpeta servicio al ciudadano. Anexo F. Informe SAU                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                    | <b>1.2</b>         | "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<br><br>En el marco de la estrategia de mejoramiento del Sistema de Atención al Usuario, se ha realizado la contratación en el segundo semestre del año de los asesores del Contact a los CEAD de Neiva, Tunja, Acacias, Palmira, Puerto Colombia, Bucaramanga, Sede nacional.<br>Ver carpeta servicio al ciudadano, call center Anexo B Personal Contratado |

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 4: Servicio al Ciudadano

| Subcomponente                                                        | Actividades                                                                                                                                                                                                                         | Meta o producto                     | Responsable | Fecha programada y Avance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Subcomponente 2</b><br>Fortalecimiento de los canales de atención | <b>2.1</b><br>"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<br>Se realizan capacitación con la VIREL sobre temas relacionados con UNAD ENGLISH. UNAD, FLORIDA, INTERCAMBIOS. VISAE, Prueba de caracterización, Jornadas de inversión. Ver anexo D Planillas de Asistencia<br><br>Se realiza consulta a SGRAL para verificar cambios en normatividad del SAU. Ver Carpeta Servicio al ciudadano Anexo C. Normatividad<br><br>Se efectúan videos para divulgación, los cuales son publicados en espacios web. Ver enlaces de consulta:<br><br><a href="https://sau.unad.edu.co/tutoriales-usuarios/conducto-regular-y-radicacion-de-pqrs">https://sau.unad.edu.co/tutoriales-usuarios/conducto-regular-y-radicacion-de-pqrs</a><br><br><a href="https://sau.unad.edu.co/tutoriales-usuarios/derechos-de-peticion">https://sau.unad.edu.co/tutoriales-usuarios/derechos-de-peticion</a><br><br><a href="https://sau.unad.edu.co/">https://sau.unad.edu.co/</a><br><br>Ver carpeta de atención al ciudadano. Anexo G. Soporte 2.1 |
|                                                                      | <b>2.2</b><br>"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<br><br>Marzo, se realizó actualización de listados de responsables, Ver Anexo B, carpeta servicio al ciudadano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 4: Servicio al Ciudadano

| Subcomponente | Actividades                                                                                                   | Meta o producto                     | Responsable           | Fecha programada y Avance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                                                                                               |                                     |                       | En Julio, se realizó actualización de listados de responsables, Ver Carpeta servicio al ciudadano, Anexo D Listados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 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 | <p><b>Junio 2019</b><br/>Se actualizó el tema de preguntas frecuentes – capacitación, soporte campus – temas en los formularios</p> <p>Evidencia agenda de acogida e inducción:<br/><a href="https://sivisae.unad.edu.co/curso/innova/">https://sivisae.unad.edu.co/curso/innova/</a><br/><a href="https://sivisae.unad.edu.co/curso/innova/#">https://sivisae.unad.edu.co/curso/innova/#</a><br/><a href="https://sau.unad.edu.co/preguntas-frecuentes">https://sau.unad.edu.co/preguntas-frecuentes</a></p> <p>Se realiza actualización de las preguntas frecuentes.<br/><a href="https://sau.unad.edu.co/preguntas-frecuentes">https://sau.unad.edu.co/preguntas-frecuentes</a></p> <p>Ver carpeta servicio al ciudadano/Callcenter Anexo D Actualización Preguntas Frecuentes.</p> <p>Diciembre 2019<br/>Se actualizó la plantilla de consulta de temas utilizada por los asesores del Contact Center para orientar correctamente a los usuarios. En enero de 2019 se tenía la V.146 para diciembre se llegó a la V.171</p> |

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 4: Servicio al Ciudadano

| Subcomponente | Actividades                                                                                                                                                                                                                      | Meta o producto                       | Responsable           | Fecha programada y Avance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                       | Anexo carpeta call center, Anexo G: Actualización de Protocolos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>2.4</b>    | "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 | <p>Mensual<br/>Se adjuntan las valoraciones realizadas de enero a marzo de 2019. Ver Anexo A, carpeta servicio al ciudadano</p> <p>Se continuó realizando auditoría a la gestión realizada por parte de los asesores del Contact Center para revisar la atención proporcionada a través de los canales de atención. Abril a octubre.<br/>Ver carpeta servicio al ciudadano/Callcenter Anexo E. Auditorías Call center</p> <p>Se realizó valoración de la atención en los canales de forma mensual durante 2019.<br/>Ver anexo carpeta call center, Anexo H. Valoraciones y anexo E. Auditorias contac</p> |
| <b>2.5</b>    | "Actividad 2.5" Realizar informe de gestión de los canales de atención al usuario                                                                                                                                                | Informe de gestión del contact center | GCMU – Contact Center | <p>Junio 2019<br/>Se presentan los resultados de la gestión de primer nivel a través de los canales de atención del primer semestre de 2019.<br/>Ver carpeta servicio al ciudadano/Callcenter Anexo F. 2.5 Informe Canales de Atención Ene - Jun 2019</p> <p>Diciembre 2019</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 4: Servicio al Ciudadano

| Subcomponente                            | Actividades | Meta o producto                                                                                                                                                                                                                         | Responsable                                                              | Fecha programada y Avance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          |             |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                          | Se presentan resultados de la gestión de canales de atención de enero a diciembre de 2019.<br>Ver anexo carpeta call center Anexo I. Informe de gestión canales de atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Talento humano | <b>3.1</b>  | "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<br><br>GCMU                                     | <p>Mayo – Noviembre</p> <p>Se realiza consulta a SGRAL para verificar cambios en normatividad del SAU. Ver Carpeta Servicio al ciudadano Anexo C. Normatividad</p> <p>Se efectúan videos para divulgación, los cuales son publicados en espacios web. Ver enlaces de consulta:</p> <p><a href="https://sivisae.unad.edu.co/curso/innova/">https://sivisae.unad.edu.co/curso/innova/</a></p> <p><a href="https://sau.unad.edu.co/tutoriales-usuarios/derechos-de-peticion">https://sau.unad.edu.co/tutoriales-usuarios/derechos-de-peticion</a></p> <p><a href="https://sau.unad.edu.co/tutoriales-usuarios/niveles-y-canales-de-atencion-del-sau">https://sau.unad.edu.co/tutoriales-usuarios/niveles-y-canales-de-atencion-del-sau</a></p> |
|                                          | <b>3.2</b>  | "Actividad 3.2" Realizar capacitación al contact center sobre atención al usuario y temas relacionados con la gestión.                                                                                                                  | Capacitaciones a personal de Contact center<br><br>GCMU – Contact Center | <p>Junio 2019</p> <p>Se realizan capacitación con la VIREL sobre temas relacionados con UNAD ENGLISH. UNAD, FLORIDA, INTERCAMBIOS. VISAE, Prueba de caracterización, Jornadas de inversión. Ver anexo D Listado de Asistencia</p> <p>Diciembre 2019</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 4: Servicio al Ciudadano

| Subcomponente                                              | Actividades | Meta o producto                                                                                                                                                              | Responsable                                                       | Fecha programada y Avance                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            |             |                                                                                                                                                                              |                                                                   | No se realizaron capacitaciones adicionales en el último trimestre. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Normativo y procedimental        | 4.1         | "Actividad 4.1" Revisión de la normatividad interna y externa vigente                                                                                                        | Inventario de normatividad                                        | GCMU                                                                | Anual, cuando se requiera.<br><br><b>Avance a Mayo.</b><br>En el mes de Mayo se remitió correo a SGRAL para conocer si hay normatividad con cambios y notifican que la normatividad interna y externa en cuanto a la atención a derechos de petición y solicitudes no ha tenido cambio alguno. Ver Carpeta Servicio al ciudadano Anexo C. Normatividad |
|                                                            | 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<br><br>En octubre se socializo los cambios realizados al procedimiento (P-3-8) Atención al Usuario Nivel 1 y 2. Ver Carpeta Servicio al ciudadano Anexo E. Socialización procedimiento                                                                                                                                       |
| <b>Subcomponente 5</b><br>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<br>Diciembre 2019<br>Se presenta un informe del total de caracterizaciones en los diferentes canales y los temas de consulta.<br>Ver carpeta call center Anexo J. Caracterización de usuario 2019                                                                                                                                           |

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 4: Servicio al Ciudadano

| Subcomponente | Actividades                                                                                                                                        | Meta o producto                    | Responsable           | Fecha programada y Avance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | 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 | <p>Marzo.<br/>Seguimientos Indicador IND-C3-001 Índice de percepción de calidad de la atención de PQRS.</p> <p>Consultar el siguiente enlace:<br/><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/14eGt7pYXwAx8m3gVYf0oLfdwzQ17SgfZGofpxYhes/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/14eGt7pYXwAx8m3gVYf0oLfdwzQ17SgfZGofpxYhes/pubhtml</a></p> <p>Diciembre<br/>Se realiza el informe de resultados 2019 para la calificación dada por los usuarios, respecto a la atención recibida en los canales de atención del Contact Center.<br/>Ver Anexo carpeta call center Anexo k. Índice de percepción</p> |

### **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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Lineamientos de transparencia activa              | <b>1.1</b><br>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) | Se efectuó revisión de cumplimiento de portal web en el primer trimestre.<br><br><a href="https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-publica">https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-publica</a>                                                                       |
|                                                                             | <b>1.2</b><br>Actualizar los datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos                                                                                    | Información publicada en datos abiertos | GIDT                             | <i>Avance Septiembre.</i><br>Se cuenta con la actualización de la información de convenios a 2018 y enero 2019 en el portal de datos.gov.co.<br><br>Enlace:<br><a href="https://www.datos.gov.co/Educacion/Convenios-por-descuentos-de-matricula-UNAD/jnbx-7bwm">https://www.datos.gov.co/Educacion/Convenios-por-descuentos-de-matricula-UNAD/jnbx-7bwm</a> |

| 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                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                        |             | Información estudiantes:<br><br><a href="https://www.datos.gov.co/browse?q=unad&amp;sortBy=newest&amp;utf8=%E2%9C%93">https://www.datos.gov.co/browse?q=unad&amp;sortBy=newest&amp;utf8=%E2%9C%93</a>             |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Lineamientos de transparencia pasiva                    | <b>2.1</b><br>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   | INFORME FINAL ANÁLISIS PQRS ENERO – JUNIO 2019<br>Ver Carpeta servicio al ciudadano. Anexo F. Informe SAU                                                                                                         |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Elaboración de instrumento de gestión de la información | <b>3.1</b><br>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       | <i>Durante la vigencia se realizaron varias visitas a diferentes centros por parte del equipo de gestión documental de la SGRAL, con el fin de verificar el cumplimiento en temas de activos informacionales.</i> |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Monitoreo y acceso a la información pública             | <b>5.1</b><br>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                                              | Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias | GCMU – SAU  | INFORME FINAL ANÁLISIS PQRS ENERO – JUNIO 2019<br><br>Ver Carpeta servicio al ciudadano. Anexo F. Informe SAU                                                                                                     |

| 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 |
|                                                                             | otra entidad. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública |                 |             |             |

## EL METASISTEMA UNAD Y LA IMPORTANCIA DEL BLOCKCHAIN PARA LA GESTIÓN DE RESULTADOS ÉTICOS Y TRANSPARENTES.

En el mes de marzo de 2019, el Señor Rector Jaime Alberto Leal Afanador lanzó la estrategia del BLOCKCHAIN en la UNAD

El Blockchain de la UNAD es la manera organizada de darle sentido y significado a nuestra creciente data para que ella sea gestionada con sentido ético, analítico y transparente por los participantes de los diferentes sistemas y redes. ¿POR QUÉ EL BLOCKCHAIN PARA LA UNAD? TECNOLOGÍA Bigdata y Sistema de Inteligencia Institucional SII UNAD 4.0, Se crean bloques de transacciones sistémicas interrelacionas a partir de un modelamiento matemático que hacia adelante no podrá ser alterado y que se surte de la data proveniente de proyectos y metas compartidas para lograr impacto en los diversos ámbitos de actuación de la universidad.

### COMPONENTES BLOCKCHAIN DEL METASISTEMA UNAD

1. Integrantes de cada sistema del Metasistema: Sistema de Alta Política + Sistema Misional + Sistema Funcional + Sistema Operacional, de tal manera que cada uno actúa entre sí y con otros sistemas. ¿POR QUÉ EL BLOCKCHAIN PARA LA UNAD? TECNOLOGÍA 01 Bigdata y Sistema de Inteligencia Institucional SII UNAD 4.0 , para una adecuada toma de decisiones
2. Protocolos Blockchain como garantía de transparencia extendida a la gestión integral: se convierte en un nuevo criterio de actuación transversal, movilizado desde la ética del actuar de cada integrante del Metasistema, para que cada decisión y acto emanado, sea conocido integralmente por otros actores internos y externos, afianzando la reputación institucional.
3. Infotecnología para Sistemas, fractales y redes: Estará articulada a través de diferentes niveles de acceso a la plataforma SII UNAD 4.0, y la toma de decisiones proveniente del análisis de data quedará inmersa en dicha plataforma y sus redes de cómputo; disponible y a la vista de usuarios internos y externos.
4. VINN, GIDT y SGRAL (Minería de Data): La triada garantizará, mediante certificado electrónico, cada transacción en el Metasistema. La autenticación respectiva será automatizada.

En la medida en que se evolucione en la consolidación del Blockchain UNAD se garantizará una descentralización del sistema hacia lo público y se potenciará la heterarquía en la gestión Unadista del mismo.

PARA QUE GESTIONAR EL BLOCKCHAIN EN LA UNAD



Universidad Nacional  
Abierta y a Distancia

-Para prevenir en la UNAD corrupción, al ser asertivos y transparentes en la toma de decisiones estratégicas y operativas, e ir más allá del dato gestionando el conocimiento que de él se deriva.

-Para ejecutar de manera rigurosa el análisis de nuestra data digital y optimizar la capacidad instalada para su procesamiento en tiempo real y efectivo.

-Para lograr la completa armonía en las respuestas a problemas y, desde las oportunidades gestadas, construir nuevos escenarios de servicios a estudiantes, egresados y comunidades.

#### USUARIOS Y ROL DE LÍDERES UNADISTAS

-Todos los líderes son responsables y deben asimilar y comprender las oportunidades que el acceso al SII UNAD 4.0 ofrece para fortalecer su gestión diaria

-Debemos aprender a definir con precisión comportamientos predecibles de los actores clave en pos del mejoramiento continuo.

#### CUAL ES EL PROPÓSITO DEL BLOCKCHAIN EN LA UNAD

-El Blockchain permitirá generar altos flujos de información que serán insumos para el análisis que antecede nuestra toma de decisiones.

-Con la identificación y gestión previa de la data institucional se lograrán fortalecer significativamente nuestras ventajas competitivas.

-El análisis de la data configurará nuevos servicios que actúen como satisfactores de las expectativas de nuestros aspirantes, estudiantes y egresados, incrementando así su sentir y acción unadista.

#### PRINCIPIOS CLAVES DEL BLOCKCHAIN PARA EL METASISTEMA UNAD 4.0

##### 1. Integridad.

Cada integrante de los sistemas organizacionales creará confianza plena derivada de la transparencia en el manejo de la data codificada que genera decisiones frente a las diferentes estructuras y operaciones de la gestión organizacional, reconociendo en la funcionalidad del SII UNAD 4.0 mecanismos de consenso para resolver problemas de diverso nivel y orden.

##### 2. Gestión Distribuida

El metasistema UNAD, a través de blockchain, posee la capacidad de distribuir la toma de decisiones, en cada sistema y red de iguales, las cuales, a partir de la calidad y oportunidad del servicio, deben procurar respuestas efectivas a problemas derivados de la gestión in situ, ampliando de manera distributiva la responsabilidad, registro y control de las decisiones para ser visibilizadas dentro de la plataforma tecnológica que garantiza actuaciones y decisiones transparentes y a la vista.

##### 3. Autoregulación como incentivo

El metasistema UNAD premiará, a través de incentivos de diverso orden, a aquellos miembros que por convicciones propias utilicen de manera eficiente los protocolos que visibilicen la efectividad de las decisiones tomadas a través de la valoración periódica que sobre su impacto proporcione la herramienta SII UNAD 4.0 y generen iniciativas de innovación y mejora continua.

##### 4. Seguridad

El metasistema UNAD define medidas de seguridad para garantizar que la información suministrada proteja su confidencialidad y autenticidad, de tal manera que cada líder asuma el deber de mantener en reserva la clave entregada siendo responsable de la decisión o transacción de valor a fin de proteger la información que corresponda. Así, la condición previa de confianza institucional será recíproca.

5. Privacidad

El metasisistema UNAD hará respetar el derecho a la privacidad, en la medida en que las decisiones tomadas sean transparentes para todos los miembros del metasisistema. Al ser un blockchain híbrido parametrizado por SII UNAD 4.0 definirá varias formas posibles de autenticación selectiva que permitirá auditar decisiones y transacciones.

6. Derechos Preservados

En el metasisistema se afianzarán los contratos inteligentes individuales como método para garantizar la suscripción, gestión y cumplimiento de cada tipo de contrato preservando un alto grado de certidumbre sobre los resultados de cada uno de ellos y dejando explícitos los derechos y responsabilidades de cada actor como parte de una organización que fortalece su sostenibilidad holística.

De conformidad con la Información enviada por la GIDT, la cual destaca lo siguiente:

Fases del Sistema Proctoring de la UNAD:

Fase 1: Matrícula Académica y Contratación y Vinculación Docente Proctoring

Fase 2: Sistema de ingreso al campus virtual, doble autenticación, actualización de sistema interno y SSL para seguridad del acceso (Matricula-Campus Virtual).

Fase 3: Balanceador de Carga (Campus.unad.edu.co) y Sistema de Seguimiento y Geolocalización.

Fase 4: Sistema de Administración.

Fase 5: I.A. Verificación Facial: Sistema Biométrico de Reconocimiento Facial para verificación de la identidad de los estudiantes en línea (Componente Tecnopedagógico).

Fase 6: I.A. Banco de Preguntas Inteligentes: Algoritmos Genéticos (Componente Tecnopedagógico).

(Original Firmado)

---

DANIEL BEJARANO GARRIDO  
Jefe Oficina de Control Interno