

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

PLAN ANTICORRUPCION UNAD 2020

SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D. C, 31 DE AGOSTO DE 2020

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 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 con su Plan de Desarrollo, formula su 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 administrada en Intranet, la cual fue diseñada como un producto en la misma Universidad.

2. *Estrategia Antitrámites:* Teniendo en cuenta lo previsto en el Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”* y al Plan de acción para su implementación, la Universidad desarrollará la estrategia Antitrámites a través de la identificación, priorización, racionalización de trámites e interoperabilidad, entendida esta última como la colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento.

3. *Rendición de cuentas*: De conformidad con lo establecido en el artículo 78 del Estatuto anticorrupción y el documento CONPES 3654 de 2010, la UNAD establece la estrategia de Rendición de Cuentas y la incluye como estrategia del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

4. *Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano*: Con base en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación – DNP, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la entidad incluye en el Plan anticorrupción una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano.

3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

3.1. RESEÑA HISTÓRICA.

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

Desde su puesta en marcha en abril de 1982, la Universidad se ha caracterizado por su compromiso con las comunidades, las poblaciones que no han tenido acceso a una capacitación técnica, socio humanística y comunitaria, y su contribución a la recuperación de los tejidos sociales, la generación de espacios laborales y la formación para la decisión y la participación ciudadana. Desde sus inicios, la UNAD, ha tenido como principio de actuación la formación Continuada y la Educación Permanente, consideradas como Educación para Todos, aplicados a los diferentes niveles de formación, lo cual le ha permitido adquirir el carácter de Universidad como Ente Universitario Autónomo.

El 22 de diciembre del año 2005. Mediante la Resolución 6215 del Ministerio de Educación Nacional, la UNAD fue reconocida legalmente con el carácter académico de Universidad, previo cumplimiento de las condiciones establecidas normativamente. La Universidad Nacional Abierta y a Distancia, (UNAD) mediante decreto 2770 de 2006 por el cual se transforma la UNAD en un Ente Universitario Autónomo de orden nacional, con régimen especial en los términos de la Ley 30 de 1992, personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente y capacidad para gobernarse, vinculado al Ministerio de Educación Nacional, conservando la misma denominación.

En el 2007 se realizó el ejercicio de planeación para el diseño del plan de desarrollo 2007-2011 *“por la calidad educativa y la equidad social”*. En el 2009 la Universidad recibe sus certificados de calidad en la Norma Técnica Colombiana en Gestión Pública NTCGP 1000 y a la Norma Técnica en Calidad NTC ISO 9001. 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 la sociedad colombiana del presente y abierta al nuevo milenio. Actualmente la UNAD, es la única institución pública de educación superior que ofrece todos sus programas de formación profesional con la metodología de educación a distancia, lo cual le ha permitido formular y desarrollar procesos académicos y administrativos adecuados a esta estrategia.

Tiene en funcionamiento cinco Escuelas Académicas: Escuela de *Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Escuela de Ciencias de la Educación, Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios*, las cuales ofrecen programas de Educación Superior en los diferentes niveles educativos: a nivel *técnico, tecnológico, licenciaturas*, a nivel *profesional*, a nivel *posgradual* y en el National Distance Education University of Florida se ofertan actualmente programas en el nivel *profesional, maestrías y doctorados*, más las posteriormente 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 esta 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 heteroevaluación como oportunidades de aprendizaje.
7. *Lidera el proceso de aprendizaje* de las limitantes de espacio y tiempo.
8. *Integra al proceso de aprendizaje* el entorno habitual del estudiante. Para garantizar la oferta de sus programas académicos en las diferentes entidades territoriales, entre otras estrategias, ha fomentado la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional tendientes a apoyar los centros regionales de educación a distancia-CEAD.

Los CEAD son espacios de carácter universitario en los cuales se establecen relaciones de índole académica, pedagógica y administrativa, con el fin de brindar oportunidades de socialización, formación profesional, generación de conocimientos e interacción de estudiantes, docentes y comunidad mediante el uso de diversos medios y mediaciones pedagógicas.

Por medio de la estrategia anterior, la UNAD atiende las solicitudes de las autoridades municipales y de los aspirantes ubicados en aquellos espacios geográficos del País de difícil acceso a los servicios de Educación Superior. Con la unidad de propósito institucional que sirve de base para que los CEAD orienten sus esfuerzos y acciones a dar testimonio de su Misión, a propiciar, en sus alumnos la construcción de situaciones de aprendizaje a partir de la lectura de las necesidades y posibilidades de sus entornos, la UNAD contribuye a la recuperación de las raíces culturales al conjugar el acceso al conocimiento científico – tecnológico sin perder de vista las necesidades específicas de las comunidades.

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

3.2. MISIÓN: *“Contribuir a la educación para todos a través de la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, mediante la acción pedagógica, la proyección social, el desarrollo regional y la acción comunitaria, la inclusión, la solidaridad, la investigación, la internacionalización y la innovación en todas sus expresiones, con el uso intensivo de las tecnologías, en particular de la información y de las comunicaciones, para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, significativo y colaborativo, generador de cultura y espíritu emprendedor que en el marco de la sociedad global y del conocimiento propicie el desarrollo económico, social y humano sostenible de las comunidades locales, regionales y globales con calidad, eficiencia y equidad social”* (Acuerdo 0014 de 2018, Art. 4).

3.3. VISIÓN: “La UNAD se proyecta como una organización líder en educación abierta y a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad innovadora, la pertinencia de sus ofertas y servicios educativos, y por el compromiso de su comunidad académica con el desarrollo humano integral y la gestión eco sostenible de las comunidades locales, regionales y globales, y por su aporte a este propósito”. (Acuerdo 0014 de 2018, Art. 5).

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 estructura organizacional, su direccionamiento estratégico y en especial con el Modelo Académico Pedagógico en sus múltiples contextos y ámbitos de actuación, está comprometida con:

- El mejoramiento y la modernización continua de su gestión y el cumplimiento y aplicación transparente de las normas establecidas, en el marco de su autonomía universitaria que permitan afianzar su misión y visión social y educativa y la de sus modelos organizacionales ecosistémicos, fomentando el bienestar integral como resultado de la cultura del autocontrol, la autorregulación, la autoevaluación y la autosostenibilidad entre los integrantes de su comunidad y de los usuarios de sus programas y servicios educativos.
- La gestión ética ecológica ambiental que coadyuve la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, controlando riesgos y aspectos ambientales relacionados con sus actividades, productos y servicios, fomentando el uso de tecnologías adecuadas a fin de mitigar los impactos ambientales asociados.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, relacionadas con el trabajo eliminando peligros, mitigando y controlando los riesgos laborales que puedan generarse en el desarrollo de las responsabilidades de cada uno de sus servidores, aplicando acciones de consulta y participación del talento humano.
- Fomentar la cultura de la innovación que permita el mejoramiento integral y continuo de todos los sistemas de información institucional y las plataformas de infraestructura tecnológica sobre las que se soportan, convirtiéndose en un factor estratégico de evolución y vanguardia social educativa.
- Proteger, preservar y soportar la documentación e información electrónica y digital de la Institución, almacenada en los diferentes dispositivos dispuestos para tal fin, salvaguardando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Los anteriores compromisos, buscan favorecer la toma de decisiones y la formulación de nuevas políticas institucionales en el marco del cumplimiento de los compromisos aquí declarados, de acuerdo con el comportamiento de los procesos asociados.

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) *Sistematicidad*, en cuanto la organización es un todo, en donde sus diversas unidades misionales y de gestión están correlacionadas y guardan unidad de propósito.
- b) *Reticularidad*, en la medida en que el desarrollo de las diversas actividades misionales y de gestión, requieren la definición y organización de redes para facilitar el trabajo en equipo y la constitución de comunidades apoyadas en tecnologías.
- c) *Fractalidad*, en cuanto la identidad es una constante de las diversas formas de presencia y desarrollo institucional en sus múltiples contextos de actuación.
- d) *Actuación en multicontextos*, por cuanto la organización se estructura para hacer presencia de manera competente, en contextos local, regional, nacional, global y ciberespacial.
- e) *Heterarquía*, por cuanto si la organización se basa en el trabajo en equipo y en red, adquiere un carácter horizontal, transversal en su funcionamiento y garantiza su legitimidad basada en la realización de actividades y acciones compartidas.
- f) *Gestión por proyectos*, dado que el diseño intencional de actividades, conducentes al logro sistemático de resultados, es la unidad específica de acción de los actores y grupos institucionales en la identificación de problemas y en la búsqueda conjunta de soluciones efectivas con alto impacto académico, social, administrativo, financiero, cultural, político y científico.
- g) *Productividad*: orientada al logro de altos niveles de desarrollo por parte de las actividades y acciones puestas en funcionamiento, acompañados de indicadores de calidad, eficacia, eficiencia y efectividad, tanto en los procesos como en los resultados de las operaciones.
- h) *Competitividad*, en la medida en que la institución alcanza altos niveles de calidad, pertinencia y pertenencia, en los múltiples contextos en donde actúa.
- i) *Rendición de cuentas*, en cuanto por su condición de organización pública y su responsabilidad social, ética, política y académica, la institución y sus diversos actores están llamados a dar cuentas a la sociedad acerca de los procesos y resultados de los planes, proyectos y acciones que realiza en cumplimiento de su misión.
- j) *Autogestión*: como sistema de organización institucional según el cual los integrantes de la comunidad educativa participan en los procesos de autorregulación, autoevaluación, y autocontrol, soportados en dispositivos como el sistema de gestión de la calidad, la petición y rendición de cuentas y el monitoreo al plan de desarrollo y a los planes operativos anuales.

A continuación se plantea la política MECI para la UNAD:

3.6. 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 2010, 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”.

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 Académica 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 ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, y la Norma OHSAS 18001:2007 en proceso de transición a la certificación en la norma ISO 45001:2018.

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. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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).
13. 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.
14. En 2019, se realizó un ciclo de auditorías internas (24) que generaron 16 informes consolidados a los procesos (cadenas de valor) de la Universidad, tanto en la sede nacional como en los Centros, determinándose oportunidades de mejora (84).

15. En la vigencia 2018: La Calificadora de Riesgos Financieros BRC Standard&Poors, confirmó la calificación de capacidad de pago valorada en A+.
16. 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.
17. Los planes de mejoramiento formulados, tanto internos como externos han obtenido un nivel alto de cumplimiento.
18. 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).
19. 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.
20. 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. Este logro es el resultado del compromiso con el MECI en la Universidad y con la Comunidad Unadista.
21. 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 en el MECI.
22. **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. Involucra tecnología Bigdata y Sistema de Inteligencia Institucional para consolidar el 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. *Info-tecnología 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?

- 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. *Autorregulación 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 metasistema UNAD hará respetar el derecho a la privacidad, en la medida en que las decisiones tomadas sean transparentes para todos los miembros del metasistema. 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 metasistema 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD 2020.

META	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
1	Expedición de Directrices y Lineamientos de Mapas de Riesgo (Actualización de Procedimiento)	Marzo.	Oficina de Control Interno.	A 2° cuatrimestre de la presente vigencia (31 de agosto) se expidió el documento de Directrices y Lineamientos de Mapas de Riesgos para los procesos del Componente del Sistema de Gestión de la Calidad del SIG: Circular 230 de 2020 (04-V-2020).
2	Actualización y Ajustes de la Información de procesos del Componente Sistema de Gestión de la Calidad del SIG y respectivos procedimientos asociados, en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 1 (Enero-Abril de 2020).	Mayo.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-UDR (con su personal de apoyo).	Los distintos responsables de Mapas de Riesgos han venido registrando los respectivos seguimientos a sus riesgos que integran sus respectivos Mapas en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo versión 2.0. La periodicidad general de alimentación de seguimientos por parte de los distintos responsables a sus respectivos riesgos es de carácter trimestral.
3	Realimentación 1.	Junio.	Oficina de Control Interno.	La Oficina de Control Interno realiza la revisión de los seguimientos realizados por parte de los responsables de las Unidades de la Sede Nacional y los Centros, verificándose el actualizar los Mapas de Riesgos, actualización en la que ha apoyado el personal de apoyo y soporte de la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico para actualizar nombres de y objetivos de los distintos procesos en la Aplicación.
4	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 2 (Mayo-Agosto de 2020).	Septiembre.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-UDR (con su personal de apoyo).	A 31 de agosto de 2020 los responsables de Mapas de Riesgos han venido registrando los respectivos seguimientos a sus riesgos que integran sus respectivos Mapas en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo versión 2.0.
5	Realización de Auditoría Interna selectiva al proceso de contratación. Realimentación 2	Octubre.	Oficina de Control Interno.	A 31 de agosto de 2020, se adelanta el programa de auditoría F-3-5-1 de la mencionada vigencia, en donde se auditan procesos como el C-4 Gestión de Recursos Físicos Administrativos y Financieros, que incluye el tema de la contratación.
6	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 3 (Septiembre-Diciembre 2020).	Diciembre 2020.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-UDR (con su personal de apoyo).	Actividad prevista para el mes de diciembre de 2020.
7	Realimentación 3.	Enero 2021	Oficina de Control Interno.	Actividad prevista para el mes de enero de 2021.

Componente 2. Racionalización de Trámites.

En este componente se implementan estrategias para 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 racionalización de los siguientes trámites 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. Es importante aclarar que los trámites del SUIT cuentan con racionalización desde su registro.

De otra parte, a nivel institucional se contará con la mejora de los siguientes trámites:

1. Los procesos que se manejaban a través del FUS Digital (plazo: Junio de 2020):

AVANCE A 31 DE AGOSTO DE 2020: Expedición de recibos de pago, constancias, solicitudes de cambio de centro entre otros, se rediseñarán y se integrarán a los procesos de Sistema de Atención Integral - SAI, el cual será un módulo adicional del Sistema Integrado de Información. Se cuentan con los formularios para la identificación de grupos de trabajo para el diseño del aplicativo de Sistema de Atención Integral. Con respecto al Módulo de atención al usuario (SAI) se encuentra en la fase de montaje de módulos.

2. Restructuración UNAGENDA (plazo: Diciembre 2020):

AVANCE A 31 DE AGOSTO DE 2020: La aplicación móvil UNAGENDA actualmente está disponible en Play Store; a través de esta aplicación, los estudiantes consultan los cursos matriculados y las actividades a desarrollar. Elaboración y Presentación de esquema interfaz de la aplicación. Para Mes de julio se encuentra en fase de puesta en operación.

3. Optimización de trámites administrativos – GAF (plazo: Diciembre 2020).

AVANCE A 31 DE AGOSTO DE 2020:

- A) *Optimización formato de condición tributaria F-4-4-21*: Fue actualizado el formato de condición tributaria F-4-4-21 por vía "optimización" teniendo en cuenta la nueva Ley de crecimiento económico.
- B) *Optimización del Formato de solicitud de CDP*: Fue actualizado el formato de solicitud de CDP, teniendo en cuenta el nuevo estatuto organizacional y disposiciones nuevas obtenidas por la Universidad respecto a saneamiento de pasivos y pago de deudas.
- C) *Automatización*: El seguimiento a la creación de web service y botón de pagos sigue en trámite.
- D) *Actualización del formato de cumplimiento de requisitos para contratación F-4-4-26*: La actualización del formato de cumplimiento de requisitos para contratación F-4-4-26 sigue en trámite.
- E) *Actualizar lista de documentos para contratación*: La actualización de la lista de documentos para contratación, se está documentando por parte del Grupo de Adquisiciones e Inventarios.
- F) *Documento con instrucciones para saneamiento de pasivos*: Actividad en trámite, se rinde información en el próximo seguimiento cuatrimestral del presente informe.
- G) *Eliminar o actualizar el formato de solicitud de desplazamientos encuentros UNAD F-4-13-1*: se encuentra en revisión del equipo de viáticos de la GAF para verificar si es importante eliminarlo o se puede actualizar para darle un mejor uso.

4. Mejora de trámites administrativos de talento humano – GTHUM (plazo: Diciembre 2020).

AVANCE A 31 DE AGOSTO DE 2020: A la fecha y acorde al lineamiento de la Gerencia de Talento Humano, se aborda la etapa de identificación de elementos que contribuyan con la disminución de actividades o la sistematización de trámites que para la mejora de los procesos al usuario final. Se han estado adelantado actualizaciones de documentos estandarizados propios del proceso C-5 Gestión de la Plataforma Humana Unadista (anteriormente "Gestión del Talento Humano") en el 1° y 2° cuatrimestre de la vigencia 2020.

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 cuentas para la vigencia 2020 se tendrán acciones para su fortalecimiento.

ESTRATEGIA:		RENDICIÓN DE CUENTAS.				
OBJETIVO:		Fortalecer la presentación de resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia 2020, ejerciendo mecanismos de participación ciudadana, mediante el derecho de acceso a la información, promoviendo el control social de la gestión.				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	META	MEDIDA DE DESEMPEÑO	PRODUCTO O RESULTADO	FECHA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICA.						
Elaborar boletín de noticias para reportar y evidenciar los resultados y avances de la gestión de la universidad.	2	Boletín.	Boletín publicado.	Julio Diciembre.	Gerencia de comunicaciones GCMO	El 3 de julio 2020 se adelanta la conversación abierta - La UNAD escucha a sus estudiantes tema: "Plan de Solidaridad Extendida": Evento académico que busco ampliar la explicación sobre múltiples beneficios del Plan de Solidaridad Extendida. Objetivo: Ampliar la explicación sobre los múltiples beneficios del Plan de solidaridad Extendida, canalizar las diversas dudas, iniciativas e inquietudes de los representados, así como analizar casos particulares que requieran un tratamiento especial por razones de fuerza mayor.
Definir mecanismos de consulta de información para la ciudadanía, sobre la rendición de cuentas	1	Mecanismo definido.	Aplicación de mecanismos de consulta.	Primer trimestre.	GCMO	Avance: se definen como mecanismos de consulta de información de la rendición de cuentas vigencia 2019: -La página web de la Universidad donde se publicó el documento Balance de Gestión, así como información de la audiencia pública de Rendición de cuantas

						<p>tales como: El formulario para el registro de propuestas, requerimientos, sugerencias e inquietudes a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas vig. 2019.</p> <p>- Formulario para el registro de preguntas de auditorio en el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia. 2019.</p> <p>- Correo electrónico: rendiciondecuentas@unad.edu.co de donde se envía invitación y formulario de participación e información de la Rendición de Cuentas a los grupos de interés. A los servidores públicos se envió invitación a través de correo masivo por el correo info@unad.edu.co. Igualmente se realizó el cubrimiento y difusión a través de los diferentes canales de comunicación institucionales:</p> <p>- Redes sociales: Instagram, Twitter, Facebook, WhatsApp.</p> <p>- Web conference y canal de YouTube: Para la transmisión en directo de la audiencia pública y participación de la ciudadanía. la conexión vía web conference para la conexión con las zonas y Cead, y el canal de YouTube para la transmisión en vivo a la ciudadanía.</p>
--	--	--	--	--	--	---

ESTRATEGIA:	RENDICIÓN DE CUENTAS.					
OBJETIVO:	Fortalecer la presentación de resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia 2020, ejerciendo mecanismos de participación ciudadana, mediante el derecho de acceso a la información, promoviendo el control social de la gestión.					
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	META	MEDIDA DE DESEMPEÑO	PRODUCTO O RESULTADO	FECHA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
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	Representante Legal.	El día 3 de marzo de 2020 se presenta la audiencia pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019, dando la retroalimentación de las inquietudes presentadas: https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/76-vigencia-2019/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2019
Publicar documento de balance de gestión en la Página de la UNAD	1	Documento Balance de Gestión Publicado	Balance de Gestión	Primer trimestre.	GCMO	En la página Web de la Universidad se publica el documento “Balance Social de Gestión audiencia pública de rendición de cuentas 2019” https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/76-vigencia-2019/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2019
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.	GCMO	Actividad prevista para el mes de diciembre de 2020.

Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Rediseño del modelo de Atención al Usuario.	Documento del rediseño.	GCMO - GCMK - Contact Center, Registro y Control – PTI – GIDT – VISAE – SGRAL.	Se avanza de manera conjunta entre los distintos actores en la estructuración del proyecto de rediseño del Sistema de Atención al Usuario el cual pasará a ser Sistema de Atención Integral. En el ámbito del Sistema Integrado de Gestión (https://sig.unad.edu.co) se ajustó el procedimiento de Atención al Usuario y se reclasificó de proceso.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actividad 2.1 Realizar divulgación acerca de la normatividad interna y externa relacionados al sistema de atención al usuario, canales y protocolos de atención para las solicitudes que se presenten ante la UNAD.	Divulgaciones realizadas.	GCMO GCMK – Contact Center.	<p>CONTAC-CENTER (GCMK):</p> <p>A marzo, el Contact-Center ha recibido la normatividad interna y externa; partiendo del Acuerdo 039 de 2019 (Estatuto Organizacional) relacionadas con los protocolos de atención los cuales se concretan en la plantilla institucional, las cuales están en permanente actualización y difusión entre los asesores con el fin de brindar información actualizada a los Aspirantes, Estudiantes y Egresados.</p> <p>A junio, el Contact-Center ha recibido la normatividad interna y externa; partiendo del Acuerdo 039 de 2019 (Estatuto Organizacional) relacionadas con los protocolos de atención los cuales se concretan en plantillas, las cuales están en permanente actualización y difusión entre los asesores con el fin de brindar información actualizada a los Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Semestre I.</p>

	2.2	Actividad 2.2 Actualizar los listados de las personas encargadas de la atención de las PQRS en las unidades y centros.	Listado de responsables actualizado.	GCMO.	Las diferentes unidades y escuelas relacionan el listado de las personas a cargo de responder las PQRS para el segundo periodo de 2020.
	2.3	Actividad 2.3 Actualización de los protocolos de atención para los distintos canales de atención primaria de la UNAD.	Protocolos de atención actualizados.	GCMO GCMK - Contact Center.	A marzo de 2020 -Contact Center- se realizan Auditorías al servicio de enero a marzo, con una periodicidad mensual, con el fin de determinar por parte de los Asesores Contratados y activos, determinando la calidad, consistencia y veracidad de la información entregada a los Aspirantes, Estudiantes y Egresados. A junio, -Contact Center- se realizan Auditorías al servicio, con una periodicidad mensual, con el fin de determinar por parte de los Asesores Contratados y activos, determinando la calidad, consistencia y veracidad de la información entregada a los Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Semestre I.
	2.4	Actividad 2.4 Realizar las valoraciones aleatorias a los asesores del Contact Center sobre la gestión realizada en los canales de atención y la veracidad de la información entregada de acuerdo a los protocolos de atención.	Auditorías a los asesores.	GCMK - Contact Center.	A marzo de 2020 -Contact Center- se realizan Auditorías al servicio de enero a marzo, con una periodicidad mensual, con el fin de determinar por parte de los Asesores Contratados y activos, determinando la calidad, consistencia y veracidad de la información entregada a los Aspirantes, Estudiantes y Egresados. A junio, -Contact Center- se realizan Auditorías al servicio, con una periodicidad mensual, con el fin de determinar por parte de los Asesores Contratados y activos, determinando la calidad, consistencia y veracidad de la información entregada a los Aspirantes, Estudiantes y Egresados. Semestre I.
	2.5	Actividad 2.5 Realizar informe de gestión de los canales de atención del Contact Center.	Informe de gestión del Contact Center	GCMK - Contact Center.	Se elaboró el informe de gestión del periodo enero a junio de 2020 -Semestre I-.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Actividad 3.1 Vinculación de personal exclusivo para recibir, gestionar y/o orientar a los ciudadanos a través	Personal vinculado a la UNAD.	GCMK – Contact Center.	1er Trimestre: La Gerencia de Comunicaciones y Marketing - Contact-Center, en coordinación con la Gerencia de Talento Humano ha adelantado las contrataciones, con el fin de fortalecer la capacidad de respuesta y por ende mejorar la atención de aspirantes, estudiantes y egresados tendientes a incrementar la matrícula en cada uno de los periodos académicos -Trimestre I-.

		de los canales de atención.			Junio: La Gerencia de Comunicaciones y Marketing-Contact-Center en coordinación con la Gerencia de Talento Humano ha adelantado las contrataciones, con el fin de fortalecer la capacidad de respuesta y por ende mejorar la atención de aspirantes, estudiantes y egresados -Semestre I-.
	3.2	Actividad 3.2 Realizar capacitaciones al Contact Center sobre atención al usuario y temas relacionados con la gestión.	Capacitaciones a personal de Contact center.	GCMO GCMK - Contact Center.	Marzo: Capacitación del SINEP al Contact-Center (13-03-2020) - Trimestre I.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actividad 4.1 Revisión de la normatividad interna y externa vigente y actualizar procedimiento si se requiere.	Procedimiento actualizado.	GCMO - GCMK - Contact Center Registro y Control – PTI – GIDT - VISAE – SGRAL.	Junio: Se solicita a Secretaría General el 4 de Noviembre de 2020 confirmación de actualización de normatividad interna y externa con relación al Sistema de Atención al usuario a lo que responde que la normatividad no ha sido modificada. Se comparten los enlaces de los videos con las capacitaciones y normatividad del SAU -Semestre I-. https://drive.google.com/drive/folders/1WwWhJZ2J1GzHCfbizprTEbRMTIZkr5SV?usp=sharing
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actividad 5.1 Realizar la caracterización de los ciudadanos que se comuniquen a través de los canales de información de la UNAD.	Usuarios caracterizados en los sistemas de información de la UNAD.	GCMO - GCMK - Contact Center Registro y Control – PTI – GIDT – VISAE	Marzo de 2020: El Contact-Center a través de los asesores ha adelantado el proceso de caracterización de los usuarios correspondiente al primer trimestre, que requieren de los servicios de la Universidad, con el objeto de mejorar la contactabilidad con miras a concretar las matrículas - Trimestre I. Junio: El Contact-Center a través de los asesores ha adelantado el proceso de caracterización de los usuarios que requieren de los servicios de la Universidad, con el objeto de mejorar la contactabilidad con miras a concretar las matrículas - Semestre I.
	5.2	"Actividad 5.2" Establecer el índice de percepción de calidad	Informes de Valoración por	GCMO - GCMK - Contact	A marzo de 2020, en el Contact-Center el tema de la Calidad es una constante, ya que se busca, atender con calidad y calidez a los Aspirantes, Estudiantes y Egresados por parte de los Asesores, y terminando cada llamada se realiza una

		de las valoraciones realizadas a través de los canales de información de la UNAD	canal de Atención.	Center Registro y Control – PTI – GIDT – VISAE	<p>valoración de percepción por parte de cada usuario, la cual es retroalimentada posteriormente, obteniendo los siguientes resultados: En atención telefónica 4,6 y en Atención Virtual-Chat 4,4, atención personalizada 4,9.</p> <p>Junio: Se relaciona el enlace del indicador de PQRS en el SIG. Este indicador se evidencia por proceso y la periodicidad es mensual (mes vencido): https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wNfSB_UatD_l_rhWaLzYcm3mBcsbSxFnN3oms00SADA/edit#gid=2121317430</p> <p>CONTACT CENTER: A Junio de 2020 en el Contact-Center el tema de la Calidad es una constante, ya que se busca, atender con calidad y calidez a los Aspirantes, Estudiantes y Egresados por parte de los asesores, y terminando cada llamada se realiza una valoración de percepción por parte de cada usuario, la cual es retroalimentada posteriormente, obteniendo los siguientes resultados: En atención telefónica 4,6 y en Atención Virtual-Chat 4,5 - Semestre I.</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	Fecha	Seguimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1 Mantenerla actualizada la información publicada en el portal institucional dedicado a transparencia e información al ciudadano para consulta de ciudadanos	Información actualizada.	Unidades Gerencia de comunicaciones (página institucional web y sitios web unidades) GCMO (espacio GCMO y enlaces transparencia) SGRAL (portal web secretaría general y OCONT)	Julio Diciembre	<p>Avance I Trimestre: Se revisaron los documentos que debe estar actualizados a la vigencia 2020 y se efectuó la correspondiente actualización de los mismos: <i>Plan de desarrollo, Planes operativos. Balance de gestión y rendición de cuentas, Informes trimestrales, Presupuesto general, Modificaciones al Presupuesto vigencia, Proyectos de inversión, Seguimientos a Proyectos de Inversión, Plan anticorrupción y atención al ciudadano, Plan de participación ciudadana, Plan anticorrupción y atención al ciudadano, Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas (SIGEP), Evaluación del desempeño, Ofertas de empleo, Informes de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias PQRSD, Planes de mejoramiento Informes de auditoría, Plan Institucional de Archivos – PINAR, Sistema Integrado de Conservación (SIC) -Plan de Conservación Documental y Plan de Preservación Digital, Plan de gasto público: Planes de compras y contratación - Programas de gestión ambiental, Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información, Plan de Tratamiento de Riesgos - Plan de Seguridad y Privacidad de la Información - Plan de mantenimiento y servicios tecnológicos, Incentivos y Estímulos educativos otorgados</i></p> <p>Plan de bienestar, Plan de Previsión de Recursos Humanos Capacitación, Plan estratégico de talento humano, Gestión de seguridad y salud en el trabajo, Programa de Gestión Documental.</p> <p>Avance II y III Trimestre: Se realizó actualización a todo el espacio de transparencia y se actualizó información relacionada con: <i>Planes operativos - Informes trimestrales, Modificaciones al Presupuesto vigencia, Seguimientos a Proyectos de Inversión, Directorio de información de servidores públicos empleados y contratistas</i></p>

						(SIGEP), Evaluación del desempeño, Informes de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias PQRSD, Planes de mejoramiento, Informes de auditoría, Plan Institucional de Archivos PINAR, Incentivos y Estímulos educativos otorgados, Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés: Esquema de Publicación de Información, Sistema Integrado de Conservación (SIC), Plan de Conservación Documental y Plan de Preservación Digital, Tablas de Valoración Documental UNAD, Fondo UNISUR, actualización de Estatutos, Actualización de información de trámites.
	1.2	Actualizar los datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos	Información publicada en datos abiertos.	GIDT.	Diciembre.	Actividad prevista para el mes de diciembre de 2020.
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, en el cual está incluido el aspecto de oportunidad en la atención. Esta actividad está articulada al componente de atención al ciudadano.	Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	GCMO – SAU.	–	Avance Trimestre I: Se efectúa publicación de cierre correspondiente al 2019 II, Evidencia: https://sau.unad.edu.co/informes-pqrs-sau Trimestre II: Se relaciona el enlace donde se encuentran los reportes semestrales de PQRS, el reciente informe se encuentra actualizado a 2020: https://sau.unad.edu.co/documentos/informes_pqrs/Informe_2020_01_SAU.pdf
Subcomponente 3 Elaboración de instrumento de gestión de la información	3.1	Realizar visitas de inspección, seguimiento y control a la implementación de los instrumentos informacionales y	Actas, reportes o informes de visita	SGRAL.	Diciembre.	Avance I: Dada la emergencia declarada por el Covid-19, se han efectuado seguimientos de forma virtual por medio de uso de las TICs, para lo cual se está haciendo uso del Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM. La SGRAL informó que en el momento que se puedan desarrollar visitas a los centros ubicados en los diversos municipios del país, se dará inicio con las verificaciones finales.

		de control para la gestión documental de la UNAD.				<p>Avance Cuatrimestre II de 2020:</p> <p>La Secretaría General de la UNAD informa: Dada la emergencia declarada por el Covid-19, se han efectuado seguimientos de forma virtual por medio de uso de las TICs, para lo cual se está haciendo uso del Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM. En el momento que se puedan desarrollar visitas a los centros ubicados en los diversos municipios del país, se dará inicio con las verificaciones finales. Igualmente se han realizado conversatorios académicos con los líderes zonales de gestión documental a nivel nacional, en los cuales se han impartido instrucciones y aclarado aspectos concomitantes a la normatividad de actualidad en materia archivística, por lo anterior se reportan evidencias: https://sgeneral.unad.edu.co/capacitaciones/2716-actas-conversatorios-sistema-de-gestion-documental-unad-2020.</p>
Subcomponente Monitoreo y acceso a la información pública	5.1	Generar informe de seguimiento al acceso de la información pública (informe PQRS) en el que se especifique: Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública	Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	GCMO – GCMK - Contact Center-	-	<p>Avance Trimestre I: Se efectúa publicación de cierre correspondiente al 2019 II. Evidencia: https://sau.unad.edu.co/informes-pqrs-sau</p> <p>Trimestre II: Se relaciona el enlace donde se encuentran los reportes semestrales de PQRS, el último informe se encuentra actualizado a 2020 – I. Link: https://sau.unad.edu.co/documentos/informes_pqrs/Informe_2020_01_SAU.pdf</p>