



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO UNAD 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D. C, 31 DE ENERO DE 2022.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

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.

2. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, -hoy Secretaría de Transparencia-.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE.	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la REPÚBLICA.
		Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.

	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la REPÚBLICA.	Art.2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Art.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función PÚBLICA	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
presidencia de la república	Documento	Todo	Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano-versión 2-2015
Departamento administrativo de la función pública DAFP	Circular externa N°100-020- 10 dic 2021.	Todo	Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de tramites, rendición de cuentas y atención al ciudadano en el plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2022.
Departamento Nacional de Planeación- DNP	Documento	Todo	Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano
Normatividad Interna UNAD	Documento	Plan de desarrollo 2019-2023	Elaboración plan anticorrupción

3. 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 Sistema de Mapas de 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 (política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos); 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.

5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública, teniéndose en cuenta las normas establecidas para el efecto.

4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

4.1 RESEÑA HISTORICA

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,

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



José Celestino Mutis
José Celestino Mutis

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, 65 Centros Regionales de Educación a Distancia CEAD y su representación en los Estados Unidos a través de la Seccional de UNAD Florida, más tres

(3) sedes administrativas; como espacios académicos de la Institución a través de los cuales se ofrecen: Programas académicos del ciclo Técnico, Tecnológico, Profesional y Posgradual 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

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



José Celestino Mutis
José Celestino Mutis

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, la coevaluación y 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, 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 centros regionales de educación virtual y a distancia- 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. Los centros regionales orientan 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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

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, la ciencia, los demás bienes de la cultura y al proceso de creación de los valores de identidad nacional (Art. 70 Constitución Política).

4.2 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).

4.3 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 ecosostenible de las comunidades locales, regionales y globales, y por su aporte a este propósito”. (Acuerdo 0014 de 2018, Art. 5).

4.4 POLITICA DE CALIDAD.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – (Acuerdo No. 002 de 2021 -26 de enero):

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, estructura organizacional, 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 identificados en la evaluación de la gestión ambiental desde el enfoque de ciclo de vida de los servicios y productos, fomentando el uso de tecnologías adecuadas con el 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 física, electrónica y digital de la Institución, almacenada en los diferentes dispositivos dispuestos para tal fin, salvaguardando su confidencialidad, integridad y disponibilidad, atendiendo los lineamientos de la Política de Gestión Documental.

Los anteriores compromisos, buscan favorecer la toma de decisiones y la formulación de nuevas políticas institucionales en el marco del cumplimiento de los

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



compromisos aquí declarados, de acuerdo con el comportamiento de los procesos asociados.

4.5 CRITERIOS DE ACTUACIÓN

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.

4.6 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 y 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 con miras a la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia en la función pública, consecución de objetivos de desarrollo social y la defensa de lo público”.

5. AVANCES Y LOGROS INTITUCIONALES 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 Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

en Etnoeducación, lo cual evidencia el compromiso de la Universidad con la Calidad Académica y actualmente se adelanta el proceso de renovación. Se han obtenido nuevos registros calificados para programas académicos que han complementado la oferta académica Unadista tanto en pregrado como de posgrado. Adicionalmente, en la 1ª semana de febrero de 2022 se le notifica a la UNAD su Acreditación Institucional en Alta Calidad.

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 distintos Comités y reuniones presididos por el Señor Rector en 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 en la vigencia 2021, así como en las normas ISO 14001:2015 y la certificación en la Norma ISO 45001:2018 en la vigencia 2020 para Sede Nacional y algunos de los Nodos Zonales (en estas dos últimas normas).

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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



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. En la actualidad, el DAFP cambió su metodología y estructura de calificación del MECI a través de herramientas como el MIPG y FURAG.

11. En 2021, se llevaron a cabo (33) auditorías internas en el sistema integrado de gestión, que generaron (21) informes consolidados a los procesos (cadenas de valor) de la Universidad y total de 20 hallazgos de no conformidades, tanto en la sede nacional como en los Centros regionales, determinándose oportunidades de mejora 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.

12. En la vigencia 2021: La Calificadora de Riesgos Financieros BRC Standard&Poors, confirmó la calificación de capacidad de pago valorada en A+.

13. Los planes de mejoramiento formulados, tanto internos como externos han obtenido un nivel alto de cumplimiento

6. EI METASISTEMA UNAD Y LA IMPORTANCIA DEL BLOCKCHAIN PARA LA GESTIÓN DE RESULTADOS ÉTICOS Y TRANSPARENTES.

En 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 Big Data 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

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



José Celestino Mutis José Celestino Mutis

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 Big Data 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. VIEM, GPIT 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 actos 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 suprocesamiento 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

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



José Celestino Mutis José Celestino Mutis

visibilizadas dentro de la plataforma tecnológica que garantiza actuaciones y decisiones transparentes y a la vista.

3. Autorregulación como incentivo. El metasisistema 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 metasisistema 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

Componente N°1. Riesgos de corrupción UNAD

RIESGOS ANTICORRUPCIÓN UNAD:	
Riesgo 2161	<p>Que se creen contratos sin términos de referencia.</p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo:</p> <p>Moderada.</p> <p>Controles Existentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar cumplimiento de implementación del Estatuto de Contratación de la UNAD (Acuerdo No. 0047 del 13 de septiembre 2012). 2. Verificar cumplimiento de implementación del Manual de Contratación vigente de la UNAD. 3. Gestionar los formatos estandarizados de los términos de referencia en el SIG. <p>Acción Preventiva de Mitigación: Realización de términos de referencia para cada uno de los contratos que realicen.</p>
Riesgo 2166	<p>Contratar con proveedores que no cumplen con el lleno de los requisitos legales (inhabilitados, sancionados, con antecedentes penales, antecedentes fiscales, antecedentes disciplinarios).</p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo:</p> <p>Moderada.</p> <p>Controles Existentes:</p> <p>Revisar entre otros la acreditación y cumplimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Existencia y Representación Legal, - Antecedentes Disciplinarios, Penales y Fiscales, - Antecedentes Policía Nacional - Registro Único de Proponentes (cuando así aplique), - Registro Único Tributario (RUT), - Información de Terceros (Formato estandarizado en el SIG). <p>En el caso específico de contratación con personas extranjeras (naturales o jurídicas), deberán tenerse en cuenta los requisitos mínimos exigidos en el Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación estipulados en los</p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

	<p>artículos 16.6 al 16.10, según aplique.</p> <p>Acción Preventiva de Mitigación: Verificar por cada uno de los abogados encargados de la realización de contratos, el efectivo control de la documentación que debe ser entregada por el oferente, con el fin de verificar entre otros aspectos los certificados de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales, capacidad legal del Representante Legal, Existencia Legal de la firma, etc.</p>
Riesgo 2171	<p>Constitución de garantías sin el lleno de los requisitos legales.</p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: Moderada.</p> <p>Controles Existentes: Gestionar Formato de Aprobación de Pólizas (estandarizado en el SIG), a través del cual se verifica que estas se suscriban de acuerdo con el Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación de la UNAD.</p> <p>Acción Preventiva de Mitigación: La realización por parte de los Abogados encargados de la contratación en la Secretaría General, de la respectiva revisión y aprobación de Pólizas cuando la modalidad de contratación así lo requiera.</p>
Riesgo 2176	<p>Inobservancia a la debida supervisión de los contratos.</p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: Moderada</p> <p>Controles Existentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar el cumplimiento del Estatuto de Contratación (Acuerdo 0047 del 13 septiembre de 2012). 2. Verificar el cumplimiento del Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación (Resolución 5973 del 5 dic 2012). 3. Verificar el cumplimiento del Procedimiento de Declaración Incumplimiento (Resolución 5280 del 8 de octubre de 2012). <p>Acción Preventiva de Mitigación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Designaciones de supervisión de los contratos, 2. Certificaciones de cumplimiento periódicos del contratista.
Riesgo 2707	<p>Incumplimiento en los requisitos de la orden de servicios u orden de compra por parte del solicitante y/o proveedor.</p> <p>Probabilidad de ocurrencia Baja, e Impacto del Riesgo: Moderado.</p> <p>Controles Existentes: Existencia de un sistema de contratación que no permite habilitar el estudio previo sin adjuntar los documentos requeridos para personas naturales y personas jurídicas.</p>

	<p>Acción Preventiva de Mitigación: Verificación de la documentación por parte del supervisor, seguidamente por el funcionario del Grupo de Adquisiciones e Inventarios quien revisa a través del sistema. y, la revisión física de la documentación al momento de armar la carpeta.</p>
<p>Riesgo 2195</p>	<p>Uso indebido de la información (Posibilidad de que se acceda, manipule o divulgue sin autorización la información privilegiada o reservada que se origine, suministre o custodie en los sistemas de información de la Universidad).</p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: Moderada.</p> <p>Controles Existentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política marco de seguridad de la información. 2. Seguimiento del componente de seguridad de la información en el sistema integrado de gestión. 3. Inclusión de seguridad de la información en el procedimiento de inducción institucional 4. Boletines informativos publicados en la sección de tecnología (https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/tecnología) en el portal institucional. 5. Implementación por política de directorio activo de imágenes tipo papel tapiz relacionadas con tips de seguridad de la información. 6. Boletines de seguridad emitidos a la comunidad Unadista relacionados con fraudes e ingeniería social. 7. configuración de lista de control de acceso (ACL) que restringen el acceso a los recursos compartidos por medio de grupos de seguridad 8. Configuración de políticas para el manejo de medios extraíbles (USB, discos duros portables). <p>Acción Preventiva de Mitigación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear el plan de comunicaciones de la GIDT, en términos de seguridad de la información. 2. Mejorar las funcionalidades del sistema de autenticación para que sincronice con el sistema de información de talento humano. 3. Activar las políticas en la herramienta “Clearpass” para el acceso de dispositivos móviles a la red institucional. 4. Actualizar la Política de seguridad de la información y dar el trámite en SG para socializarla.

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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

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 el 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.

A nivel institucional se adelantará la racionalización de los siguientes trámites a nivel interno, lo cual no afectará a lo publicado en el Sistema Único de Información de Tramites - 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.

El Adecuado control de las siguientes acciones se realiza a través del Sistema de Seguimiento y Acciones de Mejora – SSAM, el cual se encuentra alojado en la Intranet de la UNAD.

ITEMS	ACTIVIDAD MACRO	META O PRODUCTO	RESPONSABLES
1	Desarrollo e Implementación del módulo de opciones de <i>trabajo de grado</i> dentro del Sistema Integrado de información SII. 4.0. Lo anterior permite contar en un solo sistema para la solicitud, aprobación y seguimiento al trámite de opciones de grado en línea por parte del usuario. Producto: Módulo de opciones de Trabajo de grado en funcionamiento.	Opciones de trabajo de Grado.	GPIT (GIDT).
2	Desarrollar e implementar en el SII 4.0 el módulo de <i>Grados</i> . Actualmente el trámite de grados se desarrolla en una aplicación que no está dentro del sistema integrado de información SII 4.0; El estudiante podrá realizar la solicitud de grado y conocer el estado del trámite desde el sistema integrado de información. Producto: Módulo de Grados en funcionamiento.	Grados.	GIDT (apoya VIACI / Escuelas).

3	<p>Revisar los planes de estudio individuales de los estudiantes próximos a graduarse (los que tienen un avance superior al 70% de créditos académicos aprobados) y alimentar en el SII 4.0 dichos planes de estudio incorporando las situaciones académicas (convenios de homologación, otros convenios, planes de transición, validar las homologaciones migradas de los años 2020 y 2021, pruebas de suficiencia años 2020 y 2021) y demás características o particularidades de cada plan de estudios por programa académico. Actualmente, el estudiante debe solicitar asesoría académica para conocer qué cursos o cuantos créditos le hacen falta matricular para poder graduarse (plan de estudios individual); el estudiante podrá consultar en el SII 4.0 su avance curricular y tomar decisiones de qué cursos matricular, sin necesidad de solicitar asesoría académica.</p> <p>Producto: Planes de estudio individuales de los estudiantes próximos a graduarse actualizados en el SII 4.0.</p>	Plan de estudios individuales en SII 4.0.	Escuelas – GPIT (GIDT).
4	<p>Implementar en el SII 4.0 el módulo de <i>Situaciones académicas (Validaciones de suficiencia, homologaciones por convenio, plan de estudios individuales)</i> y brindar apoyo tecnológico a las Escuelas para la actualización de los planes de estudios individuales.</p> <p>Producto: Módulo en el SII 4.0 de situaciones académicas en funcionamiento.</p>	Situaciones Académicas de los Estudiantes	GPIT (GIDT) – Escuelas.
5	<p>Socializar a estudiantes, docentes y administrativos el módulo de planes de estudios individuales para fomentar su uso. Producto: Evidencias de la socialización del módulo y planes individuales de estudio, puestos en operación</p>	Módulo de Planes de Estudio Individuales – Socialización.	VIACI

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 2022 se tendrán acciones para su fortalecimiento

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

CO18/8455

CO17/7811

CO14/6011

CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional José Celestino Mutis

Bogotá D.C.
Sede Nacional José Celestino Mutis

El Adecuado control de las siguientes acciones se realiza a través del Sistema de Seguimiento y Acciones de Mejora – SSAM, el cual se encuentra alojado en la Intranet de la UNAD.

ITEMS	ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLE
1	Formular y publicar la Estrategia de Rendición de Cuenta (RdC) para la vigencia 2022.	Estrategia de RdC definida y publicada.	GCMO.
2	Definir mecanismos de consulta de información para la ciudadanía, sobre la rendición de cuentas.	Aplicación de los mecanismos de consulta.	GCMO.
3	Presentar audiencia pública de rendición de cuentas y realimentar inquietudes presentadas por la ciudadanía.	RdC desarrollada.	Representante Legal.
4	Publicar y Realizar difusión masiva del informe de rendición de cuentas y balance de Gestión (vig. 2021).	Balance de Gestión.	GCMO.
5	Elaborar y socializar los resultados y avances de la gestión de la universidad (RdC boletín/noticia).	Boletín Publicado.	GCMO / GCMK.
6	Socializar al interior de la entidad los resultados del autodiagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional	Diagnostico Socializado.	GCMO/OPLAN
7	Mantener actualizados los mecanismos o canales de comunicación e información sobre la RdC	Aplicación de canales de comunicación.	GCMO/GCMK.
8	Mantener Actualizado el micrositio de RdC	Micrositio de RdC actualizado.	GCMO.

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

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

de Atención al Usuario SAU.

ÍTEMS		SUBCOMPONENTE 1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
1.1	Actividad Macro: Implementación del sistema de atención integral (avance en su implementación)	Meta o producto: Herramienta SAI	Responsables VISAE VIEM SGRAL GCMO
1.1.1	Subactividad: Realizar cualificaciones y entrenamiento de los recursos puestos a disposición de los diferentes actores del sistema.	Subproducto: Actores del sistema cualificados	VISAE
1.1.2	Subactividad: Desarrollar el módulo de devoluciones anidado al módulo de gestión financiera; e integración al SII 4.0 del Módulo de solicitudes (Chat, atención telefónica, Mesa de ayuda, PQRS y trámites) del Sistema de Atención Integral-SAI.	Subproducto: Puesta en producción del Módulo solicitudes (Chat, atención telefónica, Mesa de ayuda, PQRS y trámites) y desarrollo del módulo de devoluciones anidado al módulo de gestión financiera.	VIEM
1.1.3	Subactividad: Realizar acompañamiento técnico en la asesoría de lineamientos normativos o tecnicidad archivística que requiera la herramienta, en pro de los lineamientos nacionales de la gestión documental en ambientes electrónicos, de acuerdo con los módulos y programación de ruta para el 2022 del proyecto SAI.	Subproducto: Evidencia de la asesoría brindada para el desarrollo, pilotaje e implementación del proyecto SAI a nivel nacional en la UNAD, de acuerdo con los módulos y programación de ruta para el 2022	SGRAL
1.1.4	Subactividad: Desarrollar revisión y monitoreo a los canales de atención del SAI	Subproducto: Revisión de los canales de atención del SAI desarrolladas.	GCMO
ÍTEMS		SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.	

2.1	Actividad Macro: Realizar divulgación acerca de la normatividad interna y externa relacionados con el Sistema de Atención Integral, canales y protocolos de atención para las solicitudes que se presenten ante la UNAD.	Meta o producto: Herramienta SAI	Responsables GCMK – Contact Center.
2.2	Actividad Macro: Actualizar los listados de las personas encargadas de la administración del SAI en las unidades y centros.	Meta o producto: Listado de responsables actualizado.	Responsables VISAE
2.3	Actividad Macro: Actualización de los protocolos de atención para los distintos canales de atención dispuestos a los diferentes grupos	Meta o producto: Protocolos atención actualizados.	VISAE, GCMK - Contact Center
2.3.1	Subactividad: Protocolos y rutas de atención de grupos de interés priorizados	Subproducto: Cartillas	VISAE
2.3.2	Subactividad: Diseño y/o rediseño de los protocolos de atención de los canales de atención empleados en el Contact-Center.	Subproducto: Protocolos de los canales de atención diseñados.	GCMK-Contact Center
2.4	Actividad Macro: Realizar las valoraciones aleatorias a los diferentes actores del Metasistema sobre la gestión realizada en los canales de atención y la veracidad de la información entregada de acuerdo con los protocolos de atención.	Meta o producto: Valoraciones internas aleatorias a los diferentes colaboradores que dan respuesta a las solicitudes.	VISAE, GCMK - Contac Center
2.4.1	Subactividad: Realizar monitoreo y seguimiento a la calidad de respuestas y atenciones registradas desde los diferentes módulos dispuestos	Subproducto: Retroalimentación brindada del seguimiento realizado a las respuestas y atenciones registradas	VISAE
2.4.2	Subactividad: Realizar las Revisiones del ejercicio, practicadas a los Asesores A y B con el fin de monitorear y evaluar y obtener la calificación de calidad respectiva.	Subproducto: Resultado de las evaluaciones internas.	GCMK-Contact Center
2.5	Actividad Macro: Realizar informe de gestión de los canales de atención del Sistema de Atención Integral.	Meta o producto: Informe de Gestión del SAI, empleando los indicadores respectivos.	VISAE



2.5.1	Subactividad: Informe general de las atenciones realizadas por las diferentes unidades	Subproducto: Informe de Gestión	VISAE
ÍTEM	SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO		
3.1	Actividad Macro: Vinculación de personal exclusivo para recibir, gestionar y/u orientar a los ciudadanos a través de los canales de atención.	IMeta o producto: Personal vinculado a la UNAD.	GCMK – Contact Center.
3.2	Actividad Macro: Realizar cualificación de inducción y reinducción a los actores del Metasistema sobre Cultura del Buen Servicio y temas relacionados con la gestión SAI.	Meta o producto: Capacitaciones a la comunidad Unadista Revisiones internas semestrales.	VISAE GCMK - Contact Center
3.2.1	Subactividad: Realizar cualificación permanente en la cultura del buen servicio a través del Plan de Cualificación SAI	Subproducto: Actores del sistema cualificados	VISAE
3.2.2	Subactividad: Realizar los procesos de inducción y reinducción a los asesores, asimismo, adelantar capacitación en vocación al servicio, compromiso con el fin de mejorar el desempeño de estos.	Subproducto: Inducción/capacitación	GCMK-Contact Center
ÍTEM	SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL		
4.1	Actividad Macro: Revisión de la normatividad interna y externa del procedimiento Atención al Usuario Nivel 1 y 2 (P-2-16) y actualizarlo de ser necesario.	Meta o producto: Revisión efectuada, Procedimiento actualizado	VISAE – SGRAL
4.1.1	Subactividad: Actualización del procedimiento “atención al usuario nivel 1 y 2”	Subproducto: Procedimiento actualizado	VISAE
4.1.2	Subactividad: Revisión de la normatividad vigente, en contraste con la relacionada en el procedimiento.	Subproducto: Evidencia de la asesoría del concepto jurídico del ámbito de aplicabilidad de la normatividad actual o actualizable al procedimiento	SGRAL

ÍTEMS	SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO		
5.1	Actividad Macro: Realizar la caracterización de los ciudadanos que se comuniquen a través de los diferentes canales de atención de la UNAD	Meta o producto: Usuarios caracterizados en el Sistema de Atención Integral -SAI-.	VISAE - GCMK - Contact y SGRAL.
5.1.1	Subactividad: Caracterizar a los diferentes aspirantes, estudiantes y egresados que ingresan desde los diferentes canales de atención con el fin de realizar atención específica para facilitar la toma de decisión.	Subproducto: Reporte de los usuarios caracterizados	VISAE
5.1.2	Subactividad: caracterizar a los diferentes aspirantes, estudiantes y egresados que ingresan a los diferentes canales, con el fin de conocerlos mejor y mejorar la toma de decisiones	Subproducto: Reporte de los usuarios caracterizados	GCMK-Contact Center
5.1.3	Subactividad: Realizar apoyo de asesoría técnica en la caracterización de los usuarios internos o externos que allegan a la ventanilla única de correspondencia con que cuenta la Sede Nacional JCM como prueba piloto del SAI en el módulo de usuarios.	Subproducto: Vinculación de usuarios tipo que pueden allegar solicitudes a la ventanilla única de atención en la Sede Nacional JCM como muestra piloto del módulo de usuarios en el SAI:	SGRAL
5.2	Actividad Macro: Establecer el índice de percepción de calidad de las valoraciones realizadas a través de los canales de atención de la UNAD.	Meta o producto: Informes de Valoración por canal de Atención.	VISAE - GCMK - Contact Center
5.2.1	Subactividad: Informe de la valoración dada a la atención realizada	Subproducto: Informe de percepción de indicador	VISAE
5.2.2	Subactividad: Elaborar el índice de percepción de la calidad a través de las encuestas que diligencian los usuarios con relación el servicio de orientación e información brindada	Subproducto: índice de percepción de calidad	GCMK-Contact Center

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

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:

ÍTEMS	SUBCOMPONENTE 1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA		
1.1	Actividad Macro: Mantener actualizada la información publicada en el espacio web de transparencia e información pública para consulta de ciudadanos, semestralmente.	Meta o producto: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web primer y segundo semestre	Responsables GCMO (espacio GCMO y enlaces transparencia)
1.2	Actividad Macro: Actualizar la información institucional del primer semestre, publicada en el portal de datos abiertos.	Meta o producto: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web primer semestre.	Responsables: Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica GPIT (GIDT).
1.3	Actividad Macro: Divulgar el Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad, incluyendo espacios de socialización e interiorización de los conceptos, principios y valores que deben gobernar las actuaciones institucionales.	Meta o producto: Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad socializado.	Responsables: Secretaría General (SGRAL).
1.4	Actividad Macro: Implementar la estrategia de “Lenguaje Claro” comprensible para cualquier ciudadano como principio de democratización de la información, y como herramienta para ser más accesibles a los ciudadanos, más transparente y eficiente en nuestro actuar.	Meta o producto: Estrategia de “Lenguaje Claro” implementadas.	Responsables: Secretaría General (SGRAL).
ÍTEMS	SUBCOMPONENTE 2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA.		
2.1	Garantizar los derechos fundamentales de todos los ciudadanos otorgando respuestas oportunas, de fondo y congruente con lo solicitado o requerido.	Valoración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	VISAE

ÍTEMS		SUBCOMPONENTE 3. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
3.1	Realizar seguimiento semestral a la implementación de los instrumentos informacionales y de control para la gestión documental de la UNAD. Este seguimiento se realizará mediante modalidad virtual.	Informes de primer y segundo semestre de las gestiones documentales realizadas	SGRAL
ÍTEMS		SUBCOMPONENTE 4. MONITOREO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	
4.1	Generar y publicar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, en el cual está incluido el aspecto de oportunidad en la atención, Especificando: Número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta de cada solicitud, número de solicitudes a la que se negó el acceso a la información pública. Esta actividad está articulada al componente de atención al ciudadano.	Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	VISAE – GCMK - Contact Center.