

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD - LEY 1474 DE 2011

Daniel Bejarano Garrido-Jefe de Control Interno-		Período evaluado: 12 de Noviembre- 12 de Marzo de 2012
		Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2012

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

La Universidad ha formulado y socializado el rumbo estratégico como institución educativa a nivel nacional, todavía se requiere esfuerzo en la comprensión e interiorización que no siempre avanzan de manera proporcional dada la heterogeneidad entre los integrantes de la comunidad universitaria.

Por otra parte, dado lo compleja de la universidad, los procesos de evidenciar el seguimiento de planes operativos y mapas de riesgos, han tenido avances significativos, pero aún requiere de mayores esfuerzos en la recolección de la información y retroalimentación, con el fin de hacer la consolidación de la sede nacional y zonal, con todos sus CEADS, CCAV Y CERES.

Avances

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO

La UNAD, en su estructura organizativa definida desde los postulados que enmarcan su naturaleza, definió una serie de criterios de actuación, tales como:

- Sistematicidad, en cuanto la organización es un todo, en donde sus diversas unidades misionales y de gestión están correlacionadas y guardan unidad de propósito.
- 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.
- Fractalidad, en cuanto la identidad es una constante de las diversas formas de presencia y desarrollo institucional en sus múltiples contextos de actuación.
- Actuación en multicontextos, por cuanto la organización se estructura para hacer presencia de manera competente, en contextos local, regional, nacional, global y ciberespacial.
- 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.
- 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
- 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.
- Competitividad, en la medida en que la institución alcanza altos niveles de calidad, pertinencia y pertenencia, en los múltiples contextos en donde actúa.
- 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.
- 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.

POLITICA MECI.

"Consolidar una cultura de Control Interno en la UNAD, integrando los Sistemas de Gestión de la Calidad y MECI 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".

AMBIENTE DE CONTROL (100%)

1. ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS (100%)

Elemento de Control, que define el estándar de conducta de la Entidad Pública. Establece las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los servidores públicos, son acordados en forma participativa para la consecución de los propósitos de la Entidad, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución, la Ley y la finalidad social del Estado.

Mediante el Acuerdo No. 001 de 2006, por el cual se aprueba el estatuto general de la UNAD, en el cual se definen la naturaleza, misión, autonomía, principios, fines, y objetivos de la Universidad; se constituye en el marco general de la actuación administrativa y académica de la misma.

La UNAD en el link del Sistema de Gestión de la Calidad, cuenta con el decálogo axiológico el cual se encuentra en el documento denominado "Cultura Organizacional y sistema de valores institucionales", el cual fue expedido por la Rectoría, en el cual se enuncian y describen los valores institucionales, los cuales se han recogido en la formulación del Plan de Desarrollo 2007-2011, procesos que han sido construidos participativamente con los servidores públicos; y se han tenido presentes en la formulación del Plan de Desarrollo y en el Proyecto Académico-Pedagógico-Solidario-PAPS- de la Universidad.

Mediante el Acta No. 1 de marzo de 2009, en el Comité de Calidad-MECI, se autorizó a través de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, la realización de un despliegue a nivel nacional, en coordinación con la Oficina de Control Interno, se realizó dicha capacitación en el tema de Valores Corporativos, el día 4 de diciembre de 2009, con el fin de vivenciarlos y generar compromisos.

Durante el 2010, por instrucciones del Señor Rector, se realizó el despliegue estratégico de la "Vivencia del PAP SOLIDARIO", en todas las Unidades y sedes de la UNAD, donde se evidenció el Alto grado de interiorización del mismo y de los valores corporativos.

Por otra parte, en la vigencia 2010 se realizaron nueve (9) despliegues estratégicos donde se pudieron realizar ejercicios lúdicos de vivencia de los VALORES INSTITUCIONALES EN LA UNAD y su grado de interiorización que permitieron determinar grado de compromiso con el Estudiante y con la Organización; además que permitió a la Alta Dirección tomar algunas decisiones administrativas.

En el 2011, se avanzó en la construcción de la versión 3 del PAP SOLIDARIO, proceso liderado por la Vicerrectoría Académica y de Investigación, desarrollando el componente solidario de la Misión Institucional.

Se realizó la socialización del PAP-S, a través de la entrega a todos los miembros de la comunidad académica de un ejemplar, en los 8 despliegues estratégicos realizados por la Alta Dirección en las Zonas.

La evolución del PAP en el componente pedagógico-didáctico, la mediación tradicional y virtual presente en la versión 2, se pasa al modelo pedagógico en AVA (Ambientes Virtuales de Aprendizaje), ello implica un rediseño curricular de todos los programas para ajustarlos al modelo pedagógico e-learning.

En el Componente Regional comunitario sigue el Sistema de Educación Permanente y SISSU.

El componente Económico Productivo comprende la implementación del SISNES y se fortalece la asociatividad y emprendimiento.

El Componente Tecnológico-Contextual, se incluyen las redes semánticas y redes de trabajo colaborativo.

En el Componente Organizacional y Administrativo se incorpora la Acreditación de los Programas.

En el Componente Académico Cultural se pasa a un componente académico contextual que fortalece la investigación, la proyección social y el bienestar.

El modelo académico pedagógico tiene un cambio sustancial, y sus componentes sufren una evolución acorde con la implementación de las nuevas teorías del e-learning, e-estudiantes, e-mediadores, e-medios, e-mediaciones y e-evaluación.

En conclusión el PAP-S y el modelo pedagógico son altamente evolucionistas y adaptivos que a la vez preservan:

- **La Identidad institucional, su misión y visión en el marco de las políticas del Ministerio de educación nacional, la normatividad interna propia y el avance de las ciencias, las artes y la cultura.**
- **La voluntad de formar de saber ser, saber hacer y saber, de saber ser, de saber hacer y de saber servir, bajo el sello de la formación integral en valores y en especial de la comprensión de la solidaridad, la otredad y la alteridad.**
- **una acción contextualizada y coherente con las demandas del entorno, la evolución de las disciplinas, el surgimiento de las transdisciplinas, el cambio cultural, tecnológico, económico, social y político y las problemáticas sociales del país y de la globalización.**
- **la necesidad de la innovación permanente, la calidad y el mejoramiento continuo como requisito del pervivir institucional la ética, la moral y la estética de las intencionalidades y las prácticas formativas.**
- **La formación de ciudadanos en y para la democracia.**

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO (100%)

Elemento de Control, que define el compromiso de la Entidad Pública con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servidor público.

Determina las políticas y prácticas de gestión humana a aplicar por la Entidad, las cuales deben incorporar los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos del Estado.

La UNAD cuenta con un Estatuto Docente, debidamente aprobado mediante el Acuerdo No. 009 de 2006 y un Estatuto de personal administrativo, aprobado en el Acuerdo 012 de 2006. Asimismo, se cuenta con el Reglamento de Bienestar Universitario, adoptado mediante el Acuerdo No. 002 de 2007.

La UNAD cuenta con el Manual de Funciones y Competencias laborales, el cual fue adoptado mediante la Resolución No.0405 de 9 de marzo de 2007.

Por otra parte, se cuenta con un documento de plan institucional de formación y capacitación, elaborado en las vigencias 2007 y 2008, el cual ha permitido estructurar e implementar los diferentes cursos de capacitación, con base en la práctica de encuestas aplicadas a los servidores públicos de la Universidad y que han permitido fortalecer las competencias y habilidades de los mismos en el desempeño laboral.

Este elemento se evidencia en la Oficina de Sistema Nacional de Talento Humano en los procesos de vinculación, inducción, capacitación, bienestar institucional, evaluación del desempeño, incentivos y retiro; los cuales están debidamente documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, se han realizado procesos meritocráticos en la Universidad como la selección de docentes por concurso y personal administrativo.

Las actividades de bienestar han mejorado la amistad y solidaridad y sano esparcimiento de los estudiantes y servidores públicos de la Entidad. El Estructurar un sistema de incentivos a través del desarrollo de cursos, especializaciones y maestrías e incluso doctorados, lo cual coadyuva tiende a mejorar la motivación y el desempeño de los servidores de la UNAD.

Además la UNAD, de manera responsable y para darle la importancia y sostenibilidad a los temas de MECI, mediante la resolución No. 2666 del 19 de diciembre de 2008, estableció las políticas MECI de Gestión Ética, Administración de Riesgos, Comunicaciones y Talento Humano para la Universidad.

Durante el 2009, el Sistema Nacional de Talento Humano desarrolló un esfuerzo por documentar los procesos de talento humano en el Sistema de Gestión de la Calidad; además se trabajó en el mejoramiento de la herramienta informática denominada "SOCA", la cual coadyuva al registro de la información de talento humano de la universidad. Se efectuó un ajuste al Manual de Funciones y Requisitos a nivel de cargos; se efectuó una modificación a la codificación de cargos; y se incorporaron 21 docentes a la planta de cargos de la UNAD.

Durante el 2010, La Universidad se preocupó por el desarrollo de acciones tales como la incorporación de docentes a la planta y la inducción a los mismos, capacitación en diferentes temáticas tales como: contratación, brigadas de salud ocupacional, prevención frente a sismos, conferencias sobre seguridad social y proceso de evaluación del desempeño.

En selección se realizó una actualización al sistema SOCA- Personal académico-, Documentos globales se ajustó el segundo semestre de 2010, y en carga académica, está en ejecución un ejercicio de actualización de perfiles para personal Académico con las Escuelas.

Por otra parte, en el 2010, se realizó actualización de hojas de vida (290 aproximadamente).

Se diseñó e implementó el aplicativo SCAP, para el manejo de la contratación de apoyo a la gestión.

Inducción y Reinducción: En la fase 1, se actualizaron contenidos de talento humano, en el link de talento humano (manual de funciones y actualizaciones, reglamento interno de trabajo, calidad los procesos, y su correspondiente evaluación, se realizó la fase 2, calificación, se realizaron las jornadas de inducción y reinducción en mayo y diciembre.

Capacitación: Se elaboró el plan institucional de capacitación, estableciendo periodicidad anual, además se incorporaran herramientas de medición (indicadores de capacitación), de conformidad con lo documentado en el proceso.

Bienestar Institucional: Se desarrolló un ejercicio de articulación con la circular de marzo y para el reporte de información, se realizó la consolidación y activación de los comités local y zonal. Además, existe una propuesta de integración del sistema de bienestar en la UNAD.

Incentivos: Remuneración: en el 2010 se incrementó en el 4% para el cuerpo académico. se capacitó y graduó personal académico

vinculado en la Sede Nacional y en las diferentes zonas y sedes en Especialización, Maestrías y/o Doctorados. En total se graduaron 90 servidores públicos, correspondientes a las cohortes 1 y 2 UNAD FLORIDA, 2 COHORTE Tecnológico de Monterrey, clúster Financiera CEU San Pablo; así mismo, se otorgaron 36 estímulos educativos así:

Doctorado: 2

MBA: 10

Maestría: 3

Especialización: 15

Pregrado: 6

Adicionalmente, se realizó seguimiento de culminación de estudios de los servidores públicos que cursan programas en UNAD Florida, Tecnológico de Monterrey, y Clúster Financiera San Pablo CEU.

Para dar cumplimiento a la meta se otorgaron 249 incentivos socioeconómicos a nivel nacional para cursar maestrías en la UNAD Florida a través de diferentes clúster, adicionalmente, 27 funcionarios se beneficiaron con el Doctorado en Educación impartido por la universidad de NOVA, también se cursaron estudios para personal docente y administrativo (19 funcionarios) en la universidad San Juan de Ávila.

Las evidencias se encuentran en la página de calidad: www.calidad.unad.edu.co y en la Coordinación del Sistema Nacional de Talento Humano.

En el 2011 se otorgaron incentivos así:

Doctorado: 31

Maestrías: 29

Especialización: 61

Pregrado: 24

En total se han otorgado a la fecha (noviembre) 145 incentivos tendientes a cualificar el talento humano de la Universidad.

Las evidencias se encuentran en el link de la Secretaría General.

En general en la UNAD, se aplica la totalidad de fases de administración del talento humano, como reclutamiento, selección, inducción-reinducción, incentivos, bienestar universitario, capacitación, remuneración y evaluación del desempeño.

En el 2011, se avanzó en el rediseño y reformulación del Proceso de Talento Humano, en los procedimientos de Desvinculación, Inducción y reinducción y capacitación, Documentos y formatos, generación de herramientas de trabajo en línea, Indicadores, Producto no conforme, Análisis del mapa de riesgos y ,Diseño y aplicación de pilotos para la aplicación de la estrategia de evaluación de impacto.

A continuación presentamos los avances específicos por procedimientos:

Procedimiento	Avances
Selección y Vinculación del personal	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Solicitud de la prórroga de la acreditación ante la CNSC para ejecutar procesos de selección para la provisión de empleos públicos. ☐ Elaboración y aprobación del manual para la provision de cargos de planta. ☐ Actualización del aplicativo SOCA para la vinculación tutorial.
Inducción y Reinducción del personal	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Reingeniería del procedimiento, de los formatos y registros, documentos, instructivos e indicadores.
Capacitación del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Diseño y elaboración de la estrategia para la formulación del Plan Institucional de Capacitación 2011, con base en proyectos de aprendizaje en equipo para el fortalecimiento de las competencias laborales, se diseñó una propuesta de herramienta para su desarrollo https://sites.google.com/a/unad.edu.co/plan-institucional-de-capacitacion-2011. ☐ Reingeniería del procedimiento, de los formatos y registros, documentos, instructivos e indicadores. ☐ Desarrollo de las herramientas on-line, para la ejecución y seguimiento al cronograma nacional de capacitación, el cual puede ser consultado en: https://www.google.com/calendar/hosted/unad.edu.co/render ☐ Desarrollo del formulario on-line, para la programación de las capacitaciones, las cuales serán incorporadas al cronograma nacional de capacitación. Ver en: https://spreadsheets.google.com/a/unad.edu.co/spreadsheet/viewform?formkey=dGZLeFJuQRKUDM3b21UMG9xTVp4VVE6MQ ☐ Presentación de la propuesta para la renovación de la metodología de evaluación de impacto de las capacitaciones. De esta forma se propone una herramienta que corresponda a un mecanismo real de evaluación acercándonos más a la identificación del impacto de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales de los servidores unadistas.
Compensación	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Se diseño y elaboró un protocolo que permita establecer los lineamientos para la administración de tipos de usuarios, roles, permisos, privilegios, accesos dentro y fuera de la entidad, horarios, desactivación, seguridad de la información, etc. del sistema KACTUS-HR. ☐ incorporación de la notificación de los actos administrativos derivados del procedimiento de compensación y la liquidación definitiva de prestaciones sociales.
Desvinculación	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Reingeniería del procedimiento, de los formatos y registros, documentos, instructivos e indicadores, incluyendo la entrega formal de los puestos de trabajo, documentos, claves de acceso a aplicativos, inventarios, actas de confidencialidad de la información, etc.
Actividades transversales	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Se dio inicio a las sesiones de talento en línea como un espacio de interacción con las zonas y unidades en los aspectos propios de la unidad. ☐ Se dio inicio a la conformación de la red de talento humano a nivel nacional.

ESTILO DE DIRECCION (100%)

Elemento de Control, que define la filosofía y el modo de administrar del Gobernante o Gerente Público, estilo que se debe distinguir por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública. Constituye la forma adoptada por el nivel directivo para guiar u orientar las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su Misión, en el contexto de los fines sociales del Estado.

El Estatuto General de la UNAD, debidamente adoptado por el Acuerdo No. 001 de 2006, es el marco general de actuación en la Universidad. El estilo de la Alta Dirección, se caracteriza por incorporar procesos de planeación y participación, y sobre todo preocupado por el desarrollo del talento humano.

Los comités directivos, los encuentros zonales y con los CEAD, demuestran la capacidad del Señor Rector y de los directivos por escuchar y solucionar los problemas analizando a profundidad las causas y determinando las soluciones concertadas, donde se involucra a todos los estamentos (personal académico, administrativo, la red de estudiantes, la red de egresados, nuestros principales usuarios y razón de ser).

Asímismo, se cuenta con los actos administrativos debidamente adoptados para la implementación del MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad. El grado de transparencia se demuestra con el proceso periódico de petición y rendición de cuentas, tanto a nivel individual , como grupal.

Durante el 2009 y 2010, la Rectoría cumplió en un 100% con la Agenda Nacional, coordinando los diferentes procesos y actividades, formulando políticas y generando directrices claras para su cumplimiento; de igual manera se impulsó en el trabajo en equipo y redes de trabajo que permitieron el cumplimiento de los diferentes planes, programas y proyectos; lo anterior se evidencia con el trabajo del clúster de Autocontrol y Autorregulación, integrado por las Oficinas de Calidad y Mejoramiento Continuo, Control Interno y Planeación, dando como resultado obtención de la certificación en NTCGP:1000:2004 e ISO 9001: 2008, en el 2009 y la Recertificación en la vigencia 2010.

Por otra parte, se evidencia el ALTO cumplimiento de los planes operativos de las diferentes Unidades, Ceads, CCAV y Ceres. Las evidencias se encuentran en la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo, Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno.

En el 2010, El Estilo de Dirección del Señor Rector y en general del cuerpo directivo de la universidad ha permitido realizar un seguimiento a los diferentes planes, programas y proyectos, mejorar los diferentes procesos y procedimientos ,realizar un estudio de riesgos y seguimiento , adelantando las acciones tendientes a mitigar el riesgo, con el fin de tomar correctivos necesarios para el logro de los objetivos institucionales a través de los directrices impartidas en los diferentes comités, consejos y visitas institucionales.

Durante la vigencia 2010 se realizaron nueve (9) despliegues estratégicos donde se pudieron realizar ejercicios lúdicos de vivencia de los VALORES INSTITUCIONALES EN LA UNAD y su grado de interiorización que permitieron determinar grado de compromiso con el Estudiante y con la Organización; además que permitió a la Alta Dirección tomar algunas decisiones administrativas.

En el 2010, es de destacar el logro de la RECERTIFICACION en las mencionadas normas, previo ejercicio de despliegue y auditorías internas realizadas en todas las Unidades y la gran mayoría de CEADS Y CERES en todo el país

En el 2011, se han realizado los despliegues estratégicos liderados por el Señor Rector y la Alta Dirección en todas y cada una de las 8 zonas, donde se verifica analiza la gestión adelantada por Unidades, Ceads, Ceres y CCAV y UDR , el grado de interiorización del PAP solidario, los criterios de actuación y se realiza una sesión del H. Consejo Directivo

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (100%)

PLANES Y PROGRAMAS (100%).

Planes y Programas. Elemento de Control, que permite modelar la proyección de la Entidad Pública a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos.

Existen Planes y Programas (Plan de Desarrollo y Plan Operativo), el primero del periodo 2004-2007, como establecimiento Público y el segundo 2007-2011 como Ente Autónomo.

La UNAD cuenta con un documento de diagnóstico estratégico; la Universidad ha avanzado en la creación y fortalecimiento de la planeación estratégica, que ha permitido estructurar planes, programas y proyectos cada vez mas alineados a los objetivos estratégicos y a la misión y visión de la Entidad. Se cuenta con la misión y visión institucionales debidamente adoptadas y divulgadas.

Se cuenta con objetivos institucionales. Se han definido indicadores, de eficacia, eficiencia y algunos de efectividad o impacto, énfasis que se dio durante la vigencia 2010.

En las vigencias 2009 y 2010, se formularon los planes operativos de cada una de las Unidades, Ceads y Ceres, siendo monitoreados por el clúster de autorregulación y autogestión, logrando un ALTO cumplimiento de metas y en el aspecto Financiero-Presupuestal. lo anterior se ha logrado con base en el liderazgo del Señor Rector, los Directivos y los líderes de proceso, lo cual coadyuva a un mejoramiento notorio de la gestión en la UNAD.

En el 2010 se adelantaron las acciones para fortalecer el Banco de Proyectos de la Universidad y se documentó un procedimiento de

Gestión de la información al interior de la Universidad, tendiente al mejoramiento de la información tanto interna como externa. Igualmente, se desarrolló en el mes de noviembre-diciembre de 2010 el IX Encuentro Nacional de Planificación de la UNAD, que coadyuvó a la estructuración de los diferentes planes, programas y proyectos y la formulación del presupuesto para la vigencia 2011, lo cual le fijó el norte para la nueva vigencia.

En el 2011, se elaboró el plan de desarrollo 2011 a 2015, el cual fue debidamente aprobado por el H. Consejo Superior y los planes operativos por unidad, Ceads, CCAV y Ceres, a los cuales se les ha venido realizando el seguimiento respectivo.

En el 2011, se elaboró el plan de desarrollo 2011 a 2015, el cual fue debidamente aprobado por el H. Consejo Superior y los planes operativos por unidad, Ceads, CCAV y Ceres, a los cuales se les ha venido realizando el seguimiento respectivo, determinando un ALTO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES OPERATIVOS de un 88,8%, partiendo del hecho que los resultados están iniciando la ruta de ejecución de las diferentes OP, proyectos y por ende, de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo 2011-2015. Es decir, la vigencia 2011 se constituyó en el punto de referencia que le permitió a la Universidad, cómo organización inteligente, repensarse frente a los logros obtenidos, los avances de las tecnologías de la información y la comunicación y las demandas de la sociedad del conocimiento, entre otros.

A marzo de 2012 se formularon los planes operativos de las Unidades, Ceads, Ceres y UDR, además se actualizaron los proyectos de inversión para la vigencia 2012

MODELO DE OPERACION POR PROCESOS (100%)

Elemento de Control, que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad Pública, armonizando con enfoque sistémico la Misión y Visión Institucional, orientándola hacia una Organización por Procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Pública.

Existe un Mapa de Procesos documentado en el link del Sistema de Gestión de la Calidad, debidamente actualizado con 17 procesos. El mapa de procesos de la UNAD, las entradas al proceso, se describen los usuarios y los socios estratégicos, la interacción de los procesos de la Universidad.

En el 2009, se realizó un proceso de revisión y mejoramiento de la documentación incorporada en el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran documentados los 15 procesos, 72 procedimientos, 130 formatos y 17 instructivos.

En el 2010, se documentaron los procesos de Gestión Jurídica y Gestión Ambiental para un total de 17 procesos, 79 procedimientos, 151 formatos y 25 instructivos que permitieron el logro de la RECERTIFICACIÓN DE CALIDAD.

En el 2011, se han rediseñado ajustes en los 17 procesos y procedimientos con el fin de hacerlos más funcionales y adaptarlos a las necesidades de la Universidad, dichos ajustes han sido presentados para aprobación en el Comité Integral de Gestión y MECI.

A marzo de 2012 se realizó el primer Comité Integral de Gestión y MECI, donde se ajustaron 11 procedimientos para reflejar la realidad organizacional, bajo la política del mejoramiento continuo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (100%)

La estructura administrativa está conformada por el conjunto de dependencias u órganos administrativos y sus relaciones funcionales, que sirven para cumplir las funciones de competencia y que a la vez son realizadas por las personas que ocupan los empleos de la planta de cada una de las dependencias. Es así como debe existir una estrecha relación entre la estructura, la planta y los empleos.

La estructura administrativa siempre va de la mano con los cambios en planta de personal y en consecuencia los tipos de especialización del talento humano, para atender las responsabilidades y funciones que se establecen con cada modificación de las estructuras, con el proceso de "profesionalización" y "reclutamiento de altos perfiles", armonizado con las actualizaciones del Manuales de Funciones por áreas y cargos.

En el 2009, Se efectuó un ajuste al Manual de Funciones y Requisitos a nivel de cargo, se efectuó una modificación a la codificación de cargos, se incorporaron 21 docentes a la planta de cargos de la UNAD.

Durante el 2010, La Universidad se preocupó por el desarrollo de acciones tales como la incorporación de 79 docentes a la planta en periodo de prueba, en su tercera fase y la designación de un responsable del área de Bienestar Universitario.

En el 2011, se incorporaron en la carrera 70 docentes y se nombraron 23 administrativos en la Universidad.

A marzo de 2012, se vincularon 1677 docentes y 423 administrativos de apoyo a nivel nacional tendientes al cabal cumplimiento de las funciones académicas y administrativas para la vigencia 2012.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La metodología adoptada, como Guía, fue la del Departamento Administrativo de la Función Pública, con algunos ajustes, de acuerdo con la realidad de la Universidad.

En el 2008 la UNAD adelantó un proceso de revisión y ajuste de sus procesos y procedimientos que le permitieron determinar los riesgos operativos, los cuales se encuentran debidamente documentados en el SGC.

Asimismo, se elaboró el documento denominado "Administración del Riesgo-Mapa de riesgos", por parte de la Oficina de Control Interno y con el apoyo de todas las diferentes dependencias de la UNAD, donde se adelantaron las fases de formulación de políticas de administración de riesgos, identificación de los riesgos, análisis del riesgo, valoración del riesgo bajo la política del mejoramiento continuo actualmente, se encuentra en un proceso de revisión y mejora para la vigencia 2009.

Además la UNAD, de manera responsable y para darle la importancia y sostenibilidad a los temas de MECI, mediante la resolución No. 2666 del 19 de diciembre de 2008, estableció las políticas MECI de Gestión Ética, Administración de Riesgos, Comunicaciones y Talento Humano para la Universidad.

El riesgo operativo puede ser consultado en la Oficina de Control Interno y en el link del Sistema de gestión de la Calidad de la UNAD.

Los documentos de Administración del Riesgo, se encuentra en la Oficina de Control Interno.

Durante la vigencia 2009, a través de la estrategia de explicación y comprensión de la metodología, a través de la visita personalizada a las Unidades y a las Zonas y el empleo de estrategias como la web-conference para actualizar los riesgos determinados en ejercicios anteriores y que ha ido generando cultura frente a la determinación de acciones preventivas para mitigar los riesgos.

Los procesos fueron reclasificados, en cuanto al riesgo de un nivel MEDIO- MODERADO A BAJO-MODERADO, debido al concepto emitido por la Contraloría General de la República que en el Informe Final de la vigencia 2008, afirma "El Sistema de Control interno es EFECTIVO, otorgando confiabilidad a la organización para el manejo de recursos y el cumplimiento de sus objetivos y metas y posee un nivel de riesgo BAJO".

Durante el 2010, la Oficina de Control Interno, realizó un trabajo intenso de acompañamiento a cada Unidad, CEADS, CCAV Y CERES, explicando la metodología de riesgos, logrando concientización sobre la importancia del tema como fuente de generación de acciones preventivas, logrando como resultado la actualización de 70 mapas de riesgos, los cuales fueron retroalimentados trimestralmente y por segundo año consecutivo la Universidad obtuvo una calificación de RIESGO BAJO, por parte de la Contraloría General de la República y Transparencia por Colombia.

En la evaluación realizada por la Contraloría en el 2010, de la vigencia 2009, en el informe final "...Evaluado el Sistema de Control Interno de la UNAD, tanto en lo conceptual como en lo operativo, se concluyó que es confiable y eficiente, respectivamente, lo que se traduce en un nivel de riesgo bajo. Pudo evidenciarse que la UNAD está aplicando el Modelo Estándar de Control Interno - MECI -....", Este resultado se obtiene por segundo año consecutivo. Este resultado se obtiene por segundo año consecutivo.

De igual manera, se presentó al Señor Rector un informe trimestral a través del Clúster de Autocontrol y autogestión con respecto al avance y monitoreo de los Mapas de Riesgos de la Universidad.

RESULTADOS DE LOS INFORMES PRESENTADOS POR LOS ENTES DE CONTROL A LA GESTION DE LA UNAD EN LA VIGENCIA 2009-2011.

Como resultado de los diferentes ejercicios de Auditoría Fiscal, practicada por la Contraloría General de la República a la UNAD, vigencia fiscal 2009, se determinó lo siguiente:

- 1.El Sistema de Control interno de la UNAD, obtuvo una calificación de 4,0 , encontrándose en un nivel de riesgo BAJO. Esta calificación indica que el sistema de control interno es CONFIABLE Y EFICIENTE, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos, los controles del sujeto auditado existen y se aplican, y operativamente una calificación de 1,96, equivalente a Eficiente, debido a que los controles específicos de las líneas o áreas examinadas , mitigan los riesgos para los cuales fueron establecidos.
2. Fenecimiento de la cuenta fiscal de los cuatro últimos años, vigencias 2006, 2007, 2008 y 2009.
3. En la vigencia 2009, el concepto sobre la gestión y resultados fue calificada como FAVORABLE (82,58) por el organismo de control.
- 4 En el 2009, la opinión sobre los Estados Contables, presentan RAZONABLEMENTE la situación financiera de la Universidad.

5. El Plan de Mejoramiento presentó un ALTO nivel cumplimiento (100%).

En el 2011, se adelantó un proceso de completar el mapa de riesgos incorporando nuevos riesgos académicos y los relacionados con manejo de recursos (cajas menores e inventarios), además se incorporaron los riesgos de las Escuelas y de los procesos de Gestión Jurídica y Gestión Ambiental, además se desarrolló un aplicativo para facilitar la Administración del Riesgo en la Universidad.

En el 2011, evaluativo de la vigencia 2010 Como resultado de las Auditorías Externas adelantadas por la Contraloría y SGS se conceptuó "El Sistema de Control interno de la UNAD obtuvo una calificación de ADECUADO en su evaluación conceptual, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos los controles del sujeto de control existen y se aplican. Y operativamente una calificación de EFICIENTE debido a que los controles específicos de las líneas o áreas examinadas, mitigan los riesgos para los cuales fueron establecidos", por su parte SGS afirma que el procedimiento de Auditorías integrales cumple con todos los requisitos establecidos en las normas NTCGP:1000:2009 e ISO 9001:2008.

El Plan de mejoramiento suscrito por la UNAD, presenta con base en los resultados del seguimiento del equipo auditor, un cumplimiento de un 95% a 31 de diciembre de 2010.

En lo referente a la opinión de los Estados Contables presentan razonablemente, en sus aspectos más significativos, la situación financiera a 31 de diciembre de 2010 y los resultados de sus operaciones por el año que terminó en ésta fecha , de conformidad con las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados o prescritos por la Contaduría General de la Nación.

En cuanto al Fecimiento de la Cuenta, con base en el concepto sobre la Gestión y Resultados y la Opinión sobre los Estados Contables, la CGR Fenece la Cuenta de la UNAD por la vigencia fiscal correspondiente al año 2010.

A marzo de 2012 se avanza en el ingreso de la información de los Mapas de Riesgos por parte de las Unidades, Ceads y Ceres en el nuevo aplicativo de Mapa de Riesgos diseñado para el efecto, asimismo se avanza en la actualización de riesgos a nivel nacional, con el apoyo de la Oficina de Control Interno.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

La Universidad ha desplegado una gran actividad en éste subsistema y se realizaron mejoramientos sustanciales, al incorporar dos procesos nuevos el de Gestión Jurídica y Gestión Ambiental y al mejorar los indicadores (117), sinembargo el reto es bajo la política de mejoramiento continuo mejorar sustancialmente los procesos, los cuales son estudiados y aprobados en los Comités Integrales de Gestión. que cada vez se adecuen a las necesidades de nuestros usuarios Estudiantes, proveedores y servidores públicos), para el logro de la excelencia en el servicio.

Avances

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN (100%)

ACTIVIDADES DE CONTROL (100%)

PROCEDIMIENTOS (100%)

Mediante la Resolución No. 2271 del 21 de noviembre de 2008, se adoptó el Manual de procesos y procedimientos de la UNAD. Existe el Manual de Calidad y el procedimiento de Construcción, administración y control de la documentación del SGC o norma cero". Se revisó para dar cumplimiento a la NTCGP:1000:2004.

El segundo nivel dentro de la pirámide documental lo constituye el manual de calidad, en el cual se explica cómo funciona el SGC en la UNAD, así como las políticas generales que rigen la organización, la manera en que se da cumplimiento a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004 y se enuncian las caracterizaciones de procesos documentadas, especificando las interacciones entre los procesos de la entidad.

En la vigencia 2009, se actualizaron los 15 procesos y 72 procedimientos de la UNAD, y se establecieron lineamientos y directrices y acompañamiento, labor liderada por el Clúster de Autorregulación y Autocontrol la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo con el apoyo de la Oficina de Planeación y Control Interno. Lo anterior permitió prepararnos para la Auditoría realizada por la firma SGS Colombia S.A. y que permitió la obtención de la certificación de las normas NTCGP:1000:2004 e ISO 9001:2008.

En el 2010, se documentaron los procesos de Gestión Jurídica y Gestión Ambiental para un total de 17 procesos, 79 procedimientos, 151 formatos y 25 instructivos que permitieron el logro de la RECERTIFICACIÓN DE CALIDAD, sin embargo es de aclarar que los dos procesos enunciados aún no se encuentran certificados.

Las evidencias se encuentran en la página de calidad www.calidad.unad.edu.co.

En el 2011 y específicamente en lo misional se han adelantado las siguientes acciones:

En relación con la estandarización y mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la UNAD y bajo los estándares internacionales de calidad y establecidos en las normas Normas ISO 9001 y NTC GP1000, se ha atendido, revisado y apoyado en su diseño todas las solicitudes de emisión, modificación o anulación de documentos del SGC (formatos, instructivos, procedimientos y caracterizaciones).

Se actualizaron los listados maestros del SGC de la UNAD, a saber:

- ✓ Listado Maestro L-GQ-OCMC-003-001: Se emitieron 2 procedimientos y se realizaron 21 modificaciones a procedimientos.
- ✓ Listado Maestro L-GQ-OCMC-003-002: Se emitieron 10 instructivos, se realizaron y se realizaron 8 modificaciones a instructivos.
- ✓ Listado Maestro L-GQ-OCMC-004-001: Se emitieron 50 formatos, se realizaron 39 modificaciones en formatos y se eliminaron 13 formatos.

En virtud del mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, se formuló, construyó y lideró los talleres del curso de Alistamiento como estrategia para la visita de Seguimiento 2011 realizada por SGS Colombia S.A. Haciendo uso de la plataforma tecnológica dispuesta para la comunidad académica.

Fruto de los talleres de alistamiento, se construyeron los diferentes planes de mejoramiento por proceso, herramienta definida por el sistema para asegurar el mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos.

Buscando fortalecer los ejercicios de revisión del sistema de gestión de la calidad, se cualifico a un equipo de servidores públicos para que se desempeñaran como Auditores líderes, rol que permitió fortalecer los ejercicios de revisión a través de las auditorías internas llevadas a cabo a nivel nacional.

En el 2011 y específicamente en lo misional se han adelantado las siguientes acciones:

VICERRECTORÍA ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN. PROCESO DE FORMACIÓN A DISTANCIA EN LOS DIFERENTES CICLOS EDUCATIVOS.

Como principales aportes de este proceso al Modelo MECI, se cuenta con:

1. Ajuste al procedimiento "Situaciones y Movilidad Académica", separándolo por situación académica, reorganizando el tema de homologaciones y nivelaciones, al cual lo acompañará el software para el seguimiento paso a paso de los estudios de homologación. Ha habido una reorganización en las Escuelas pasando de entre 6 meses a 2 años, dependiendo de la Escuela, a los tiempos de respuesta actuales entre 1 y 6 meses.
2. Se creó el procedimiento de Validación por suficiencia, cuando el estudiante ha perdido una materia, y se avala en el consejo de Escuela.
3. Procedimiento de Movilidad Académica de estudiantes y docentes.
4. Comité de Escuelas y Zonas para el Sistema de Gestión de la Calidad en la VIACI, discutir todos los temas de modificación de procedimientos, mapa de riesgos, Sigma y SSAM.(actas que respaldan las decisiones).
5. Reingeniería del Sistema Nacional de Consejería que va de la mano del Sistema de Bienestar Universitario, se ha creado el cuerpo de monitores facilitadores con dos rutas: de aprendizaje, de permanencia, coadyuvar a la permanencia de sus compañeros.
6. Evaluación ha organizado el procedimiento para las pruebas nacionales e intersemestrales que implica, la producción intelectual a cargo de las escuelas, la revisión conceptual y metodológica a cargo de las mismas y del coordinador nacional del sistema de evaluación y la producción física, distribución y calificación a cargo de un ente tercerizado.
7. Desde el punto de vista de la Tutoría se ha organizado el tema del componente practico así como el componente

teórico, al cual se le ha hecho seguimiento, el cual no ha tenido no conformidades, el líder nacional hizo una reestructuración del sistema (visita las zonas), se reforzó la planeación.

8. La segunda encuesta nacional estudiantil se evidencia en el link de Calidad.
9. Comité de Escuelas y zonas para el proceso de Autoevaluación con fines de acreditación.
10. Se creó una nueva versión, V3 del PAP Solidario, mediante el Acuerdo 029 de 2011.
11. Definición de los roles del cuerpo académico afecta al procedimiento de Tutorías, el cual fue debidamente aprobado en consejo Académico.

PROCESO DE AUTOEVALUACION Y ACREDITACIÓN DE PROCESOS ACADÉMICOS.

1. Acuerdo del Consejo Superior No. 028 del 4 de agosto de 2011, hay una refrendación de los integrantes, y adiciona a los líderes de calidad y planeación y los representantes estamentarios de docentes, estudiantes y directores de centro. Se crea el comité técnico de autoevaluación, está integrado por los LEG de las diferentes áreas (Evidencia acta de ponderación de factores).
2. Noviembre de 2008, se hizo autoevaluación, en el 2009 con una muestra de 200 estudiantes, egresados, (autoevaluación) para administración de empresas.
3. Se ha fortalecido la Suite Teach, en este momento está integrado con todas las áreas que requieren la información y se está gestionando la página web, con fines de acreditación. Dicho mecanismo no solo se convierte en repositorio de evidencias, sino que ayuda a crear cultura de la autoevaluación.
4. Fortalecimiento de los Comités Zonales de acreditación.
5. Se está trabajando la acreditación de Administración de empresas, comunicación social, ingeniería de sistemas, zootecnia y licenciatura en Etno-educación.

A marzo de 2012, se aprobó los procedimientos de "Evaluación del Desempeño docente" y "Asignación de puntajes CIARP".

PROCESO DE INVESTIGACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO.

1. Se hizo reingeniería se pasó de un proceso con 2 procedimientos a 6 procedimientos.
2. Se elaboró el Estatuto de Investigación , el cual fue aprobado en Consejo Académico, el cual será evaluado por el Consejo Superior, en su sesión del 15 de noviembre de 2011.
3. Una mayor participación de las Escuelas en los procesos de Investigación, mediante convocatorias por grupos categorizados.
4. Al interior de Cada Escuela hay un líder de investigación. El control se ejerce a través de cada Líder de escuela con su Decano.

A marzo de 2012, se aprobó los ajustes al procedimiento de "Autoevaluación". "Acreditación y Registro Calificado

VICERRECTORÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y PROYECCIÓN COMUNITARIA. VIDER.

En la Vicerrectoría de Desarrollo Regional y Proyección Comunitaria VIDER, para la vigencia 2011 se busca orientar grosso modo su gestión en los siguientes ejes:

1. Planeación de la gestión y actividades,
2. Despliegue de actividades, que implica plasmarlo plurianualmente para el cumplimiento de las metas de la UNAD y les implica la inclusión social como responsabilidad sustantiva de la universidad (inclusión, innovación e internacionalización).

Hay 4 líneas de acción que agrupan el quehacer de la VIDER (líneas de acción):

- **Desarrollo humano, convivencia y productividad,**
- **Desarrollo institucional y responsabilidad social,**
- **Desarrollo comunitario y equidad, y**
- **Política pública para la inclusión social.**

Todo esto se hará a través de herramientas como: el sistema SIDERPCO, (en donde se ejecutan procedimientos y se surten controles importantes para la gestión de los Convenios), diplomados, cursos y asesorías. Un factor importante para la misión de la Vicerrectoría, y por consiguiente para las responsabilidades sustantivas de la UNAD, es el Sistema de Educación Permanente que permite presentar ofertas académicas de alfabetización primaria, educación media y articulación al pregrado. Se cuenta con el Sistema de Educación Continuada, con cursos libres, diplomados para empresas o para personas naturales si se tiene disponible el curso que sea de su interés, así mismo se hacen asesorías. Un sistema de mucha importancia institucional es el SISSU, que se encuentra articulado con las Escuelas y las Vicerrectorías, en donde se ofertan cursos libres y de profundización con experiencia profesional que implique interacción con la comunidad, reconociendo sus riquezas culturales para que ellos formulen proyectos como el de seguridad alimentaria, el estudiante maneja competencias en cadena de distribución o aspectos fitosanitarios; y otro sistema es el SISNES en donde se imparte formación para la solidaridad extendida, global o emergente, en donde la UNAD a través de esta Vicerrectoría debe propender para que los estudiantes desarrollen competencias para la solidaridad en un país en donde prácticamente no existe este valor; el Dr. Miguel Antonio Ramón Martínez postuló el siguiente esquema: Proyecto académico pedagógico PAP + el SISNE = PAP Solidario, el cual está liderado por la Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades, articulada con la VIDER.

En el 2011, el Sistema de Gestión de Calidad de la UNAD tiene 17 procesos y 80 procedimientos, se han creado 2 procedimientos nuevos y modificado 21 procedimientos.

A marzo de 2012, se actualizaron y aprobaron 11 procedimientos tendientes al mejoramiento de la gestión de la Universidad

CONTROLES

Durante el 2009, y producto de la actualización de la documentación incorporada en el SGC; se incorporaron y afinaron puntos de control que garantizan el cumplimiento de los productos previstos en los procesos y procedimientos.

En el 2010, se documentó el proceso de Gestión Jurídica y Gestión Ambiental para un total de 17 procesos, 85 procedimientos, los cuales tienen definidos sus puntos de control y en los 150 formatos, se concretan los mismos, lo cual contribuyó al logro de la RECERTIFICACIÓN DE CALIDAD, sin embargo bajo la política de mejoramiento continuo es necesario seguir en su revisión y mejoramiento.

- Es de destacar la evaluación realizada por la Contraloría General de la República, durante la vigencia 2010, "Del estudio realizado, la Universidad Nacional Abierta y/a Distancia obtuvo una calificación de 4.0, es decir, confiable en su evaluación conceptual, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos, los controles generales del sujeto auditado existen y se aplican; y operativamente una calificación de 1.96 equivalente a eficiente, debido a que los controles específicos de las líneas o áreas examinadas, mitigan los riesgos para los cuales fueron establecidos".

Las evidencias se encuentran en la página de calidad www.calidad.unad.edu.co.

En el 2011 se afinaron algunos procedimientos en cuanto al tema de controles, situación que fue corroborada en la evaluación de la Contraloría al afirmar "**El Sistema de Control interno de la UNAD obtuvo una calificación de ADECUADO en su evaluación conceptual, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos los controles del sujeto de control existen y se aplican. Y operativamente una calificación de EFICIENTE debido a que los controles específicos de las líneas o áreas examinadas, mitigan los riesgos para los cuales fueron establecidos**", por su parte SGS afirma que el procedimiento de **Auditorías integrales cumple con todos los requisitos establecidos en las normas NTCGP:1000:2009 e ISO 9001:2008.**

A marzo de 2012, se actualizaron y aprobaron 11 procedimientos, incluyendo los controles establecidos para el logro de los productos con calidad y oportunidad, tendientes al mejoramiento de la gestión de la Universidad

INDICADORES

Elemento de control conformado por el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda entidad.

Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y cualitativas sujetas a la medición que permiten observar las tendencias de cambio generadas en la entidad en relación con los objetivos y metas propuestos. Igualmente, existen Indicadores documentados en los procesos.

Se establecieron en cada una de las caracterizaciones de procesos, además de los establecidos en el Plan de Desarrollo y Operativo de la

UNAD, los respectivos indicadores para las mediciones de desempeño.

Los indicadores se constituyen en la fuente fundamental para la toma de decisiones, la generación de acciones correctivas y preventivas, y atendiendo al resultado de los análisis de causas y al comportamiento de los mismos, se establecen actividades mediante planes de acción estructurados y permanentemente monitoreados.

En el 2009, se realizó una actualización de los indicadores previstos en los quince (15) procesos, dando como resultado la conformación de 87 indicadores.

Esta labor fue realizada entre los meses de agosto y septiembre, adelantando mediciones por indicador, lo cual permitió monitorear la gestión interna por procesos de la universidad.

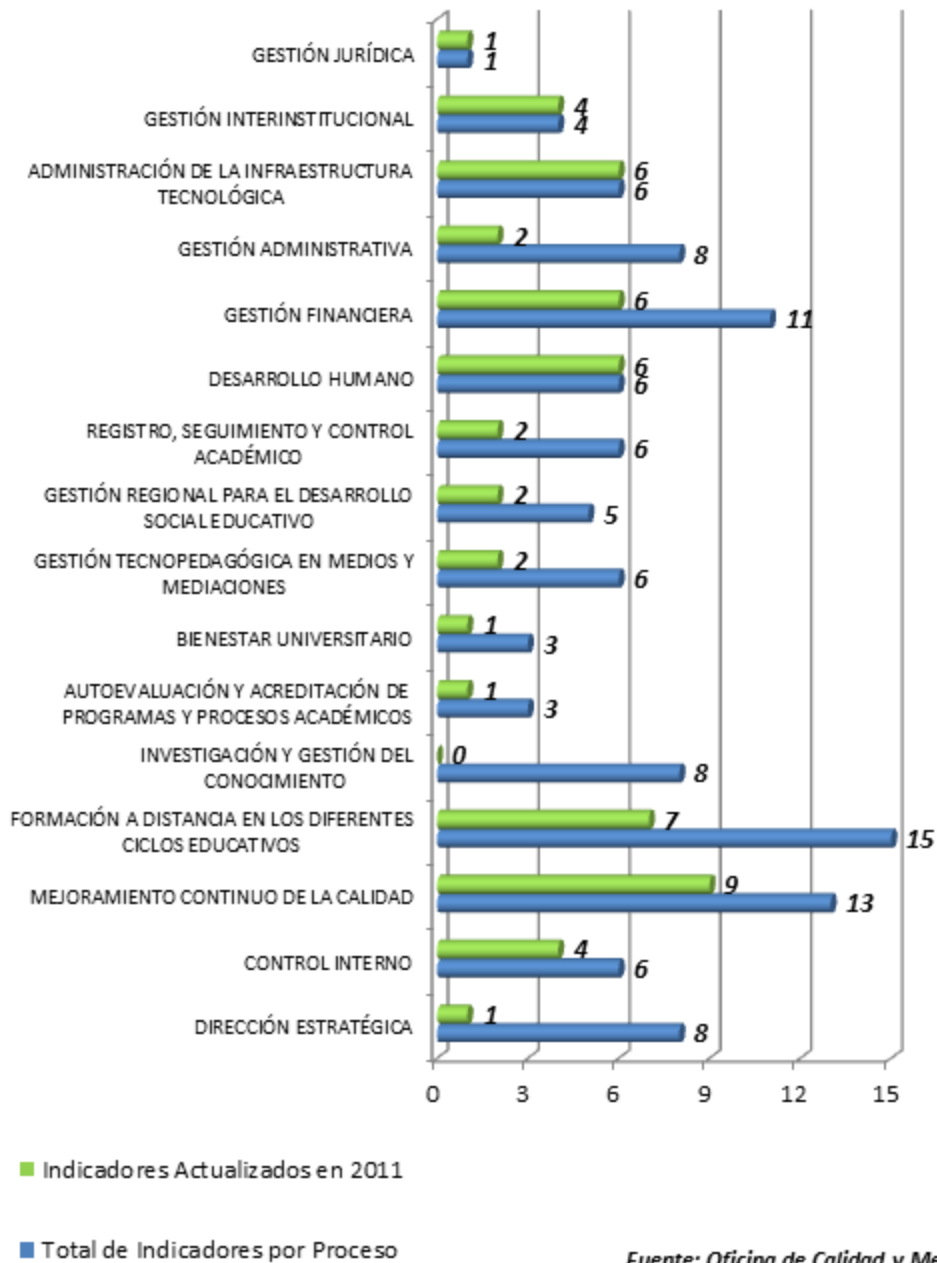
En el 2010, se avanzó con el monitoreo mensual y trimestral de los indicadores, ampliándose el criterio a través de indicadores zonales, que permiten tener una información y seguimiento más estricto de los procesos, los indicadores ascendieron a un total de 117 durante la vigencia 2010, lo cual permitió monitorear la gestión de la Universidad y presentar a través del clúster de Autorregulación y Autocontrol un informe trimestral al Señor Rector.

Las evidencias se encuentran en la página de calidad www.calidad.unad.edu.co.

Durante el 2011, se revisaron los indicadores por proceso, se reformularon algunos, se redefinieron otros en cuanto a línea media, se crearon otros, como se detalla a continuación:

Indicadores de Proceso - 2011

Actualización Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad -2011



Fuente: Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo

Para el periodo 2011, se tienen establecidos un total de 109 indicadores que analizan tres elementos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad; el logro de los compromisos definidos al interior de los mismos (eficacia), el aprovechamiento y uso de los recursos dispuestos para conseguirlos (eficiencia) y el impacto o alcance que surtió la gestión al interior de los procesos (efectividad). De este total, el 49,5% de los indicadores fue actualizado en términos de construcción, identificación de variables que lo componen, línea media y niveles de calificación. Este tipo de actualizaciones, surgen del análisis de los factores de éxito que se quieren controlar, por parte de los equipos de trabajo de los procesos, en razón del mejoramiento continuo existente en el seguimiento de los mismos. Son los líderes de proceso, quienes determinan y establecen, el tipo de mediciones que quieren hacer sobre las actividades de las cuales son responsables.

A marzo de 2012 se avanza en la revisión de los indicadores de los procesos de Formación en los diferentes niveles educativos, autoevaluación y acreditación de los diferentes programas educativos y gestión regional para el desarrollo social y educativo.

MANUAL DE OPERACION: (100%)

El Manual de Calidad fue elaborado en el 2008, y fue actualizado durante la vigencia 2010.

En el 2011, se actualizó el manual de Calidad en su versión No. 5 el 11 de junio de 2011.

COMPONENTE DE INFORMACIÓN (100%)

INFORMACIÓN PRIMARIA

Se cuenta con un Sistema de Atención al Usuario y lidera la Secretaría General y un call-center donde canalizan y atienden las diferentes quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios externos (estudiantes y ciudadanía en general); además se cuentan con otros dispositivos como atención Web, telefónica, personal a través del contac-center, apoyado por un aplicativo tecnológico. Por otra parte, se cuenta con un procedimiento documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad.

De acuerdo con lo previsto en el MECI, la entidad debe conocer las fuentes externas de información: la ciudadanía, los proveedores, contratistas y entidades reguladoras, fuentes de financiación y otros organismos, para ello se recurre al análisis de la ciudadanía desde el punto de vista del sistema de quejas y reclamos, el cual constituye un medio de información directo de la entidad con sus usuarios, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios, convirtiéndose en un medio para la toma de decisiones.

La Secretaría General de la UNAD, está a cargo de la dirección y supervisión del Sistema de Atención al usuario, se caracterizó el procedimiento respectivo.

Igualmente, se tiene un sistema de manejo de la correspondencia de la entidad.

En el 2009, se monitoreo el Sistema de Atención al Usuario, el cual es coordinado por la Secretaría General, dando respuestas de fondo a los usuarios externos (estudiantes y ciudadanía en general), logrando mejorar la capacidad de respuesta de las diferentes PQR a 48 horas, y con tratamiento de fondo a las mismas.

En el 2010 el manejo del contac-center pasó a manos de la Gerencia de Relaciones Interinstitucionales, integrando las funciones de marketing que se encontraban dispersas.

En general la información externa ha coadyuvado al mejoramiento interno de cada uno de los procesos de la universidad.

En el 2011 se realizó un seguimiento de los tiempos de respuesta a los estudiantes y se realizaron algunos ajustes al aplicativo de PQRS.

A marzo de 2012 se realizó un informe de las PQRS con un análisis de causas de éstas temáticas para evitar su recurrencia.

INFORMACIÓN SECUNDARIA (100%)

Elemento de control conformado por el conjunto de datos que se originan y procesan al interior de la entidad, provenientes del ejercicio de su función.

Se cuenta con la Información interna documentada en los procesos y procedimientos en el Sistema de Gestión de la Calidad. Además, se cuenta con tablas de retención documental, las cuales se actualizan periódicamente y con base en ellas es que se manejan los archivos de gestión y se realizan las transferencias documentales al archivo central.

Desde el 2004, la UNAD realizó un trabajo de planeación y diagnóstico acerca de la información que se procesa y maneja en la entidad, el rediseño se orientó al fortalecimiento de la infraestructura de hardware, software y comunicaciones, acordes con la misión y visión institucionales.

La información institucional y la plataforma de formación virtual se encuentran soportados por una infraestructura tecnológica y conectividad de primer nivel instalada en un DATACENTER, ubicado en el edificio NAP de las Américas, ubicado en la ciudad de Miami, como complemento la información administrativa-financiera, se encuentra protegida con una infraestructura tecnológica a nivel regional, instalada en el DATACENTER de Telefónica-Telecom, ubicada en Bogotá.

Durante la vigencia 2009, la información interna mejoró, a través de la implementación del aplicativo Sistema de Oferta y de

Contratación Académica SOCA (Talento Humano) y de ajustes realizados al aplicativo E-DUNAT de Registro y Control Académico. La Oficina de Control Interno realizó una Auditoría al SUE-SNIES con destino al Ministerio de Educación Nacional-MEN- y de la implementación del Plan de Mejoramiento respectivo, se logró cero (0) No Conformidades de la Universidad, en dicha información en la Auditoría realizada por la FES.

La UNAD ha implementado mecanismos para agilizar la gestión de la matrícula on line, de igual manera el pago de la matrícula con tarjeta de crédito. Las evidencias se encuentran en el Sistema Nacional de Talento Humano y la Oficina de Control Interno.

En el 2010, se avanza en el diseño e implementación del SI-CAPITAL sistema integrado de información que coadyuvará al mejoramiento de la información interna de la Universidad, integrando los diferentes aplicativos y generando información confiable, veraz y oportuna.

En lo referente a lo misional, la VIACI reporta la actualización o diseño de 495 cursos y la producción de 1787 Ovas para un gran total de 2282 materiales superando los 1871 programados.

Se realizó la certificación de los cursos correspondientes a los periodos 01, intersemestral mitad de año, el 02 de 2010 y quedaron en proceso de certificación de 614 cursos que se ofertaran en el 01 2011, de los cuales hay 43 certificados.

Por otra parte, se realizó la Microfilmación de 200 Metros Lineales de la documentación que reposa en el Archivo Central e Histórico de la Universidad, con el fin de implementar mecanismos de conservación y consulta del archivo histórico de la UNAD.

AVANCES PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO 2011.

Aplicativo de calificación del 40% pruebas nacionales del sistema tradicional *prunal*

La aplicación permite al cuerpo académico realizar el registro digital de las calificaciones de las hojas de respuesta de los estudiantes para cada prueba nacional del 40% (prueba final) que se presente en el sistema tradicional, el sistema calcula la respectiva nota y permite generar un reporte de notas del curso evaluado, obteniendo una reducción de tiempo en la respuesta presentada a los estudiantes, los cuales pueden consultar sus resultados en el sitio web de la oficina de registro y control 24 horas después de haber presentado las pruebas.

Se logro mejorar la efectividad de la institución en tiempos de respuesta frente a sus estudiantes y coadyuvar con el mejoramiento continuo.

Ubicación física de las historias académicas

Se implementó en el módulo de "Registrar estado de la documentación del estudiante" las opciones de Rodante, Bloque, Sección, Caja número y Posición, para que desde aplicativo se pueda tener el control del archivo de las historias académicas en cada CEAD.

Nuevos campos en el registro académico

Se mejoró la presentación del Registro Académico en los siguientes aspectos:

1. Se cambio de tamaño de fuente de 7,5 a 7
2. Se cambio la palabra CEAD por centro, ya que puede ser CCAV o UDR, agregar el tipo de centro antes del nombre del mismo.
3. Se agregó una columna que indique el código del curso académico.
4. Se agregó una columna que indique la tipología del curso: Metodológico o Teórico. La intención es hacer referencia a la imposibilidad de prueba única para los cursos metodológicos y si las escuelas lo deciden, la imposibilidad de habilitarlos.
5. Se agregó una columna que indique la categoría del curso académico: Obligatorio o Electivo, de manera que el sistema realice la cuenta automáticamente de los créditos aprobados en cada caso.
6. Se cambio Calif 1 y Calif 2 por 40% y 60%
7. Al cargar la nota ya no muestra en la fecha de grabación, la hora, solo muestra la fecha en formato de año, mes y día.
8. Se agregó una columna para la grabación de la calificación de habilitación cuando haya lugar. Se indica que su ponderación es equivalente al 100%
9. Se incluyó la sumatoria de los créditos obligatorios aprobados.
10. Se incluyó la sumatoria de los créditos electivos aprobados.

Formato único de solicitudes (fus electrónico)

Se está implementando el FUS electrónico en Línea a Nivel Nacional, el cual generará de forma automática un consecutivo de solicitud, incluirá todos los programas y permitirá redireccionar los casos a cada Centro Regional, al funcionario de Registro y Control encargado y/o parte académica en caso de requerirse.

Control de documentos

Implementar un aplicativo que permita realizar la captura y digitalización de documentos exigidos como requisitos de matrícula según el reglamento estudiantil en el Artículo 24, el cual permitirá realizar control de estos documentos mediante la digitalización por parte del aspirante y aprobación por el Funcionario de Registro y Control Académico. Una vez validado On Line el sistema, automáticamente permitirá al aspirante continuar con el proceso de selección de cursos y su posterior liquidación y generación del recibo de pago. Adicionalmente, una vez se implemente Gobierno en línea la información será tomada directamente de la Registraduría Nacional y del ICFES. Todo estudiante que no presente documentación completa será registrado en el programa de cursos libres hasta que cumpla con el requisito de entrega de documentación exigida en el artículo 24.

El 12 de mayo de 2011, se invitó a distintos actores a concurrir para la socialización de la terminación del desarrollo del sistema SI-Capital. Falta la fase de transición, que se previó de marzo hasta diciembre de 2011. Al cierre de la vigencia, la prueba es que ambos sistemas arrojen un igual balance informativo y a marzo de 2012 se debe empezar a usar. Los módulos grosso modo son los que solicitó la GAF, dentro de los cuales son: contratación, inventarios, contabilidad, facturación y cartera, cajas menores, entre otros.

En cuanto a los avances en la seguridad de la información, en la práctica ha existido mejoras. Se encaminarán actividades para monitorear los equipos de cómputo para identificar que cumplan con los parámetros de la seguridad de la información y se busca hacer en este año la misma revisión (si tienen música, o fotos o si tienen buenas contraseñas, y en general buenas prácticas de seguridad). La revisión del diagnóstico en la UNAD en este año fue un ejercicio muy importante. Se sigue con la estrategia de las píldoras de seguridad de la información, se formaron auditores en 27001 a finales de 2010. Seguirán capacitaciones, se clasificarán los riesgos y sus prioridades. Se ha avanzado en instructivos a nivel de correo electrónico, la SAN para mitigar riesgos de pérdida de información, aún falta por hacer, como por ejemplo las pólizas o cláusulas de la confidencialidad de la información. Se continúa con la empresa de Telefónica para facilitar la conectividad en las actividades universitarias, así como la disponibilidad tecnológica. El manejo del NAP de las Américas se asigna para lo académico, y en Colombia se ha destinado los recursos informáticos para lo relacionado con la gestión administrativa.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN (100%)

Elemento de control conformado por el hardware y software para el procesamiento de la información en la entidad. Se cuenta con sistemas de información implementados. Durante el año 2009, se adelantaron las acciones relacionadas con la incorporación del Sistema Integrado de Información SI-CAPITAL.

En el 2011, a continuación se presenta el estado de la integración de los procesos de apoyo Gestión Administrativa y Gestión Financiera mediante la implementación de Si Capital:

SICO (Sistema de Contratación): Integrado con el módulo (Presupuesto) en aspectos como la solicitud y expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal y el Registro Presupuestal. Así mismo se encuentra integrado con el módulo SAI (Sistema de Administración de Inventarios) y SAE (Sistema de Administración de Elementos) para gestionar en línea las entradas al Almacén correspondientes a los contratos. Este módulo será usado así mismo dentro del proceso Desarrollo Humano para integrar en Si Capital la gestión de la contratación de apoyo a la gestión.

SAE/SAI (Sistema de Administración de Elementos/Inventarios): El principal avance derivado de la implementación de Si Capital es la integración de la gestión de elementos e inventarios con el proceso de Contratación del cual se deriva y la operación en línea con el módulo financiero LIMAY reduciendo inconsistencias derivadas de los procesos de cargue que se adelantaban con los anteriores sistemas de información. Así mismo, la integración de los módulos SICO y SAE reduce las actividades de registro de elementos que anteriormente debían realizarse en dos sistemas distintos y que ahora solo se realizan una vez dentro del proceso integrado.

PREDIS (Presupuesto): Se encuentra integrado con los módulos de Si Capital que requieren gestionar información presupuestal como son SICO, OPGET (Operación y Gestión de Tesorería), LIMAY (Contabilidad). Opera en línea permitiendo controlar el flujo de información desde el proceso Gestión Administrativa y garantizando la coherencia de la información gestionada dentro del proceso financiero. Este módulo incorporó los cambios realizados dentro de la planeación institucional la cual se refleja dentro de un nuevo Plan Presupuestal alineado con el Plan de Desarrollo de la Universidad.

OPGET (Operación y Gestión de Tesorería): Este componente financiero se encuentra integrado tanto con los demás módulos financieros (PREDIS y LIMAY) así como con el módulo SICO del componente administrativo permitiendo una gestión en línea de los pagos derivados del desarrollo de la etapa contractual que se gestiona a través del módulo SICO. Así mismo, al integrarse en SICO la gestión de la contratación de apoyo a la gestión.

LIMAY (Libro Mayor, Contabilidad): Este módulo del componente financiero, centraliza la información contable derivada de todos los procesos administrativos que se desarrollan dentro de la Universidad. Se encuentra integrado con todos los demás módulos del componente financiero al igual que con los módulos de Administración de Elementos e Inventarios del componente administrativo mejorando la calidad de la información y simplificando las tareas de consolidación y reporte de información derivadas de la gestión de inventarios.

Finalmente, los reportes de información se consolidan dentro de un único sistema garantizando mayor calidad en la entrega de información tanto a usuarios internos como externos.

A Diciembre de 2011 se han desarrollado las siguientes actividades enmarcadas en el proyecto de implementación de SICapital para los procesos de Gestión Administrativa y Gestión Financiera:

- Implementación y pruebas de los módulos SICO, SAE, SAI, PREDIS, LIMAY y OPGET
- Atención al desarrollo de nuevos requerimientos funcionales derivados de cambios en la normatividad vigente en los procesos administrativos y financieros.
- registro de información Presupuestal en el módulo PREDIS, necesaria para la constitución de reservas de la nueva vigencia.
- Registro de información de contratación de órdenes de compra y servicio a cargo del grupo de Adquisiciones e Inventarios y contratos de mínima, menor y mayor a cargo de la Oficina Asesora Jurídica y de Contratación, llegando hasta la etapa de legalización de estos contratos
- Registro de movimientos de ingresos y salidas de almacén en los módulos SAE/SAI. Se registraron las órdenes de pago en el módulo de OPGET a cargo del área de Tesorería, requisito para constituir las cuentas por pagar de la vigencia entrante. Se comprobó el ciclo completo de registro de ingresos, egreso, aprobación, legalización y contabilización, módulos OPGET y LIMAY.

Adicionalmente se realizaron actividades de verificación de la información registrada y ajuste de módulos y procedimientos utilizando como base la información registrada en el mes de Julio de 2011. Los principales ajustes surgieron de la verificación de reportes disponibles, modificándolos a las necesidades más específicas de los usuarios en módulos como LIMAY, OPGET. Estimación y proyección del ajuste de procedimientos en SAE/SAI de acuerdo a solicitudes del grupo de Adquisiciones e Inventarios, en procura de mejorar tiempos para realizar determinados procedimientos (Bajas-Traslados). Ajuste de estructuras y procedimientos para pago de nóminas y aportes a la información y especificidades del proceso de Compensación y Pagos en Talento Humano y Tesorería respectivamente

Adicionalmente, se desarrollaron las siguientes aplicaciones:

- Administración del sistema de control de acceso del edificio inteligente. Se realizó la carga masiva del personal que debe ingresar al edificio inteligente, se configuraron roles de acceso a las salas del edificio inteligente y se realizó el enrolamiento de las tarjetas inteligentes con cada uno de los usuarios. Actualmente se brinda el soporte para el enrolamiento de tarjetas de acceso al edificio inteligente. Este sistema se encuentra funcionando en el servidor de domotica del edificio inteligente.
- Desarrollo e implementación de la aplicación Inventarios GIDT que controla el inventario de maquinas LEASING y controla la solicitudes de elementos de solicitud de elementos y repuestos a nivel nacional. La aplicación está integrada con el sistema único de autenticación y se encuentra en producción funcionando en el vínculo <http://inventariogidt.unad.edu.co/>.
- Desarrollo e implementación de la aplicación Administración de Espacios para toda la infraestructura física de la UNAD. Esta aplicación permite realizar reservas de espacios (salas de informática, auditorios, laboratorios, bibliotecas, etc) en cualquier edificio de la universidad a nivel nacional. La aplicación está integrada con el sistema único de autenticación.
- Desarrollo e implementación de la aplicación evaluación de proveedores integrada con el sistema SICapital y el sistema único de autenticación para el apoyo del proceso de gestión administrativa, en lo relacionado con la evaluación y reevaluación de proveedores.
- Desarrollo e implementación de la aplicación Mapas de Riesgos para Oficina de Control Interno de la UNAD. Esta aplicación permite la administración y manejo de los riesgos de la UNAD. La aplicación está integrada con el sistema único de autenticación.
- Apoyo en la implementación de la herramienta para la inscripción y elección de candidatos para la convocatoria de Representantes de los Docentes ante el CIARP.

A marzo de 2012, la Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas y la GIDT, con el apoyo de la Oficina de Control Interno elaboraron un diagnóstico y evaluación de la PTI, lo cual permitió realizar algunos ajustes a la misma en beneficio de la calidad y oportunidad de la información orientada al Estudiante de la Universidad.

COMUNICACION PÚBLICA (100%)

La UNAD cuenta con la formulación de la política de comunicaciones, a través de la resolución No.2666 de 19 de diciembre de 2008. Además la UNAD, de manera responsable y para darle la importancia y sostenibilidad a los temas de MECI, mediante la resolución No. 2666 del 19 de diciembre de 2008, estableció las políticas MECI de Gestión Ética, Administración de Riesgos, Comunicaciones y Talento Humano para la Universidad.

La Universidad ha realizado un esfuerzo administrativo para organizarse y hacer que la política de comunicación sea realidad. Para ello estableció dos líneas de trabajo: la comunicación externa, referida a todas las acciones sistémicas de la entidad para brindar información a los usuarios externos a través de la página de la entidad y a la ciudadanía en general.

Por lo general, ésta línea de trabajo se desarrolla a través de los medios masivos de comunicación. Su función es definir la identidad y la imagen de la UNAD, difundir los objetivos de la entidad a usuarios y ciudadanos, diseñar las estrategias de información relacionadas con los objetivos misionales de la entidad, encargarse de las relaciones con los medios de comunicación masivos y alternativos e informar sobre la gestión y la rendición de cuentas.

La comunicación externa utiliza herramientas como la página Web, los programas institucionales con "Olor a región" y "Educación y Desarrollo", que se transmiten por el canal institucional.

La Universidad tiene otra política de promoción y es el impacto social, es decir la proyección social, por eso no se tienen pautas de TV o de prensa, se tiene un programa de TV, que no admite propaganda. Por otra parte, se implementó una encuesta de calidad, cuyos resultados se encuentran en la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo.

A través de la página de la universidad www.unad.edu.co, se difunden los contratos y planes con el fin de darle la publicidad respectiva. De igual manera se comunica el proceso de rendición de cuentas interna, con la intervención de los distintos grupos de interés. Por otra parte, la participación activa de la Universidad en el proyecto de "Gobierno en línea" que ha permitido, facilitar algunos trámites hacia los estudiantes como la matrícula on line y en general comunicar a la universidad a nivel interinstitucional y dar mayor transparencia en la gestión.

En el 2010, Se creó el grupo de gestión tecnológica para la administración de la plataforma de campus virtual, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta a fallos en la PTU. Adicionalmente se trabajo en el desarrollo del aplicativo de pruebas nacionales Comunicación interna.

Para atender las exigencias de los procesos de socialización, publicidad y ejecución de las políticas estratégicas, orientadas al cumplimiento de los objetivos sociales y administrativos, se organizó el funcionamiento de la comunicación interna. Hoy, los servidores de la UNAD se sintonizan con lo que ocurre en la entidad a través de una completa red de medios internos.

En el 2011 La Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, como uno de los mecanismos de Comunicación interna y externa gestiona en forma activa la implementación de la política y lineamientos de Gobierno en línea para la publicación de información en Internet, con énfasis en los siguientes aspectos:

- 1) **Comunicación informativa interna y externa:** el portal web <http://www.unad.edu.co> es uno de los mecanismos que se ha dispuesto para la comunicación directa con el usuario , direccionado de acuerdo con:
 - **Información en línea:** identifica, adopta y personaliza una herramienta tecnológica que permite a los usuarios de las sedes y áreas administrativas que generan información misional y administrativa actualizarla en línea, generando así información verídica en forma oportuna; proceso organizado mediante políticas de publicación e imagen digital.
 - **Interacción en línea:** se diseñan y publican mecanismos de participación con el ciudadano a través del sistema de Atención al Ciudadano y de las redes sociales.
 - **Transacción en línea:** mediante el sistema de Registro y Control Académico, se facilita al estudiante el servicio de pago de matrícula con transacción electrónica, así mismo a partir del segundo semestre de 2011, se publica el

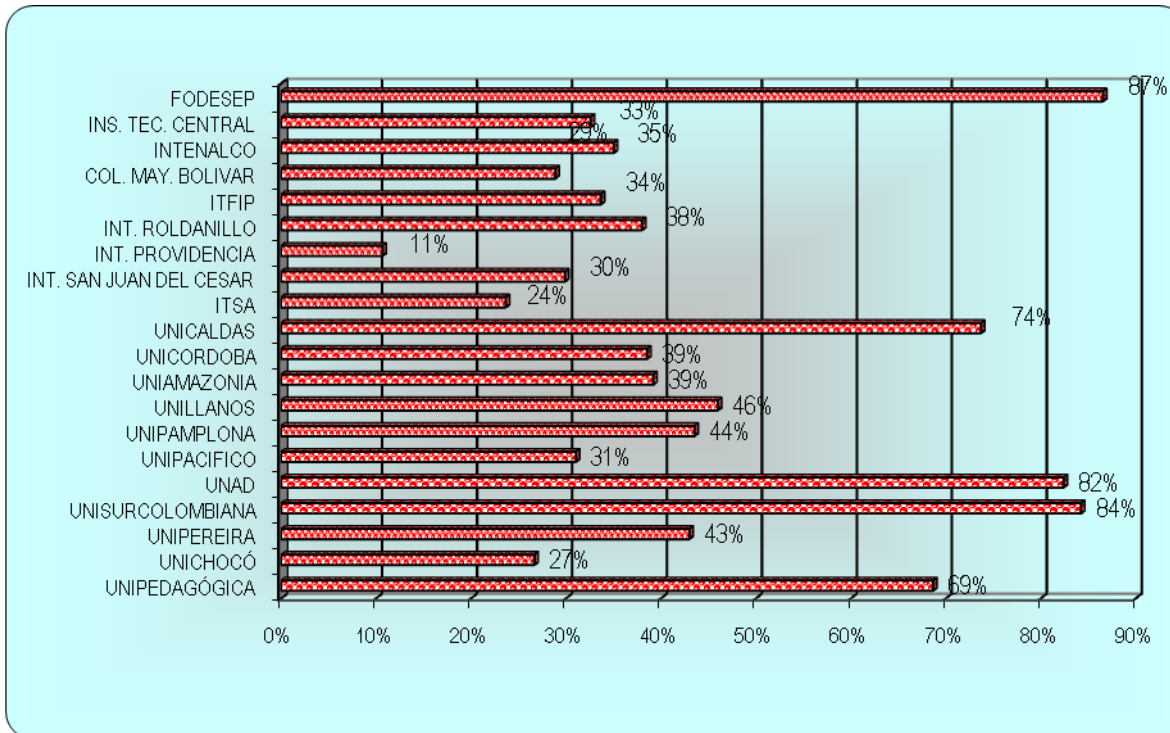
portal en idioma inglés y se proyecta para el año 2012 publicarlo en un idioma nativo y en portugués.

- **Transformación en línea:** Se han categorizado y actualizado los trámites y servicios desde el portal de la universidad en la sección de información al ciudadano y en el sitio de Portal del Estado Colombiano, trámites y servicios, con el fin de permitir a nuestros usuarios ubicados en el interior y exterior enterarse de nuestros trámites y servicios por diferentes canales.
- **Democracia en línea,** en esta fase la alta dirección ha motivado a la comunidad de la Unad y ciudadanos en general a participar en la construcción y evaluación de planes, programas y proyectos, mediante la participación en chats, foros y redes sociales para la rendición de cuentas pública y eventos o actividades orientadas a la comunidad.

Asimismo se ha trabajado en la accesibilidad y visibilidad de la información misional, con la publicación de la información desde perfiles de usuario y acceso a través celulares con información priorizada, boletines virtuales y/o físicos de la información de las zonas. Los resultados de la gestión realizada en este aspecto se visualizan en el último resultado entregado por la política de Gobierno en Línea, para el grupo universidades del orden nacional, en el cual la UNAD repunta con un resultado sobresaliente.

Universidades e Institutos

	FASES				
	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación en línea	Democracia en línea
FODESEP	78%	89%	82%	83%	100%
INS. TEC. CENTRAL	63%	40%	24%	35%	20%
INTENALCO	60%	35%	42%	37%	10%
COL. MAY. BOLIVAR	68%	48%	13%	26%	20%
ITFIP	56%	37%	11%	26%	60%
INT. ROLDANILLO	87%	56%	33%	42%	0%
INT. PROVIDENCIA	0%	0%	12%	26%	0%
INT. SAN JUAN DEL CESAR	41%	58%	21%	33%	10%
ITSA	52%	24%	29%	26%	0%
UNICALDAS	91%	90%	66%	52%	95%
UNICORDOBA	79%	40%	60%	26%	10%
UNIAMAZONIA	64%	50%	54%	33%	10%
UNILLANOS	56%	72%	57%	45%	10%
UNIPAMPLONA	58%	65%	28%	36%	50%
UNIPACIFICO	42%	50%	27%	42%	0%
UNAD	100%	100%	81%	57%	100%
UNISURCOLOMBIANA	100%	100%	61%	80%	100%
UNIPEREIRA	69%	76%	59%	27%	10%
UNICHOCÓ	46%	24%	48%	21%	0%
UNIPEDAGÓGICA	97%	100%	61%	36%	90%
UNIVERSIDAD DEL VALLE	91%	94%	34%	76%	78%
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	63%	29%	3%	36%	0%
Balance Sector (Julio 2011)	65%	58%	44%	39%	35%



COMUNICACION INFORMATIVA (100%)

Existe información disponible al cliente y medios para que esté en permanente contacto con la entidad.

Ejemplo de mecanismos para la comunicación con el cliente son:

- Respuesta a peticiones, quejas y reclamos
- Participación ciudadana
- Proceso de comunicación

Canales de divulgación (carteleras, página electrónica, boletines, correos electrónicos).

En la intranet, los correos electrónicos, las carteleras, encuentran los aplicativos para desempeñar su trabajo gracias a estas herramientas, la comunicación interna contribuye a la construcción de la visión corporativa y desarrollar una estrategia de comunicación que conduzca a promover el diálogo laboral y facilitar el trabajo en equipo y permitir la comunicación en doble vía en la Entidad.

En el 2010, se ha realizado seguimiento a las zonas en la realización de programas, se consolida la Radio Unad Virtual, se continua con contenidos de coproducción y se amplía el contenido con diversas instituciones educativas.

Por otra parte, a través de los coordinadores de la Vicerrectoría de Medios en las zonas, se convoca mediante correos, chat y skype, la participación de corresponsales en la red para producción de información en las regiones a ser publicadas en los distintos medios de la Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas –VIMMEP-.

En la vigencia 2009, la Vicerrectoría de Medios y mediaciones Pedagógicas elaboró el documento "La Comunicación Digital", la cual coadyuva al mejoramiento de la comunicación en el proceso enseñanza-aprendizaje. La evidencia se encuentra en la página de calidad www.calidad.unad.edu.co.

A partir del estudio de mercado se tomó la determinación de implementar el sistema de información Si C@pital y a través de Invitación Pública No. 012 se efectuó el proceso de selección para la implementación de dicho sistema de información. El 23 de Diciembre se suscribió el contrato No. 2009-00098 con la firma seleccionada Global Technology Services, S.A.

Lo anterior, logrará la integración de los diferentes módulos y por ende agilizar el procesamiento de la información tanto interna como externa de la universidad.

Las evidencias se encuentran en la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico –GIDT-.

En el 2010, se avanza en el diseño e implementación del SI-CAPITAL sistema integrado de información administrativo y financiero de la UNAD, desarrollando los módulos para los procesos de Presupuesto, Tesorería, Almacén e Inventarios, Facturación Contabilidad y Cartera, Administración de Usuarios y Preparación de Ambientes de Producción y el módulo de Contratación que coadyuvará al mejoramiento de la información interna de la Universidad, integrando los diferentes aplicativos y generando información confiable, veraz y oportuna. Adicionalmente se trabajo en el desarrollo del aplicativo de pruebas nacionales.

Tratándose de dificultades que se hayan presentado con el manejo de la información en la sede nacional, para la GIDT no han existido

incidentes significativos o representativos. En el área Financiera tan sólo hubo 2 usuarios quienes tuvieron algún inconveniente pero esto fue aislado y nada significativo. En cuanto al mecanismo del SAN, se está empezando desde este año y se han estado abordando seguimientos a quienes ha estado manejando la información en las dependencias. A veces el acceso a la información es lento entre los procesos de la Universidad.

Los aplicativos que se están empleando actualmente para el manejo de la información, son: para el STHUM: Kactus Human Resources y el aplicativo SOCA, para la GAF: Finanzas 2000 y próximamente será el SI-Capital, que lo reemplazará. En el proceso de Registro, Seguimiento y Control se cuenta con el Edunat. Para las áreas de Almacén, Inventarios y Contratación se cuenta con el aplicativo Neón, en la GIDT se posee Discovery; en la VIMMEP se encuentra el Moodle (la interface funcional) y GIDT (aspecto tecnológico); para la Secretaría General se cuenta con el SAU; para la Oficina de Control Interno Disciplinario se cuenta con el Sistema integrado de Información Disciplinaria - SIID -; en el área de Biblioteca existe el Symphony y Metalib. En las Oficinas de Calidad y de Planeación: el aplicativo Sigma y SSAM. La GIDT piensa integrar todas estas herramientas informáticas a través de Bases de Datos pero esto se llevará a cabo por fases, empezando por los procesos misionales, luego los de apoyo y posteriormente los procesos estratégicos.

Se cuenta con Inventarios actualizados de Hardware y Software, con la salvedad de que lo relacionado con LEASING (arrendamiento operativo) se tiene en la GIDT un inventario actualizado, tanto de hardware como de software; y lo adquirido por la UNAD y que es propiedad de ésta lo controla el Grupo de Adquisiciones e Inventarios.

En el 2010 se hizo un uso intensivo de los mecanismos de webconference y audioconferencia, boletín virtual, programas de televisión que permitieron socializar las políticas de la Alta Dirección y garantizar que se comprendieran en la sede José Celestino Mutis y los Ceads y Ceres, además que ha permitido que como organización inteligente que se comparta el conocimiento a nivel nacional e igualmente que se evalúe la gestión de manera integral.

En el 2011 se han fortalecido los Medios de Comunicación, es así como la universidad cuenta con instrumentos de comunicación para la comunidad de la Unad, la comunidad académica y comunidades particulares, desde los siguientes ámbitos:

- **Boletín virtual, <http://boletin.unad.edu.co>, desde el cual, a través de la red de corresponsales en las zonas, se informa a la comunidad interna y externa sobre los diferentes eventos y experiencias de estudiantes, docentes y egresados desde las diferentes zonas donde hace presencia la universidad, en los aspectos académicos, culturales, deportivos e institucionales.**
- **Radio Unad Virtual RUV - <http://ruv.unad.edu.co>, a través de este medio con fines académicos, se crean espacios virtuales de entretenimiento con expresiones musicales nacionales e internacionales, que son colocadas al mundo a través de internet, programas que son realizados por tutores y estudiantes de las distintas sedes de la Unad en el país.**

Asimismo, La RUV hace parte de la Red de Radio Universitaria de Colombia, <http://www.radiouniversitaria.org/>, donde busca intercambio de programación que fortalezca la parte académica entre las distintas instituciones que la conforman. Desde este año la red colombiana hace parte de la red de radio universitaria de la Latinoamérica y el Caribe, <http://www.rrulac.org/>, conformada por universidades de más de ocho países que propicia alianzas internacionales para fortalecer a las emisoras universitarias ante los nuevos retos a los que se enfrentan. Como resultado de este proceso se gestiona el intercambio de productos radiales con la emisora radio Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo UAEH, en México. (Ver imagen de participación en la red de radio universitaria de Colombia).



Participación en la Red de radio Universitaria de Colombia.



Participación en la Red de radio Universitaria Latinoamericana y del Caribe

- Canal Unad – TV en Red – <http://canal.unad.edu.co>, es un canal de TV en red a través de Internet cuyo objetivo es abordar temas socioculturales, políticos, científicos e investigativos con expertos en diferentes temáticas.

El proyecto con franjas para 1) Educación y desarrollo humano, programa tipo panel de temas socioculturales, políticos, económicos, científicos e investigativos, liderado por el Señor Rector ha entregado a la comunidad amplios debates de temas y problemáticas de actualidad colombiana como por ejemplo la Reforma a la Ley 30; 2) con olor a región que difunde el trabajo productivo de estudiantes, docentes, tutores, consejeros académicos y egresados en las zonas; 3) Ciencia y Tecnología en formato tipo cine cuyo objetivo es acercar la ciencia y la tecnología desde lo educativo y pedagógico a los jóvenes; 4) Notiunad, informativo

sobre cultura, académica, regionales e internacionales, eventos, convenios, en general todo el acontecer de la Unad, 5) ATEI-NCI de noticias culturales iberoamericanas convenio con la Asociación de Televisiones Educativas y Culturales Iberoamericanas, noticiero sobre lo mismo.

Asimismo se hace video en vivo para diferentes eventos académicos y culturales de la universidad, como por ejemplo: retransmisión de II Congreso de E-learning, Día internacional humanitario transmitido desde la Conferencia Episcopal, Prospecta 2010 y 2011, posesión y rendicuentas públicas, Sr. Rector Jaime Alberto Leal Afanador, entre otros eventos.

- **Teleconferencia:** Apoyo a usuarios internos de la comunidad académica y administrativa para la difusión de información sobre actividades, procesos e información de interés a la comunidad de la UNAD. Son ejemplo del uso de esta herramienta las capacitaciones de los sistemas de Talento Humano, Financiero, Gestión de Calidad, Control interno Disciplinario, entre otros.

La meta para 2011, era Diseñar, producir, emitir y administrar los medios de comunicación organizacional tales como Radio Institucional, Televisión Abierta, Canal UNAD, Portal Institucional, Notiunad, Estudio de Televisión, Dispositivos Móviles, Sistema web Conference, mundos virtuales, realidad aumentada, Boletín Virtual y promocionales institucionales

El cumplimiento de los objetivos previstos durante el periodo 2011 permitieron asegurar la realización de productos y prestación de servicios, integrados a las diferentes áreas de trabajo adscritas a los Medios y Mediaciones Comunicacionales de la VIMEP. Gestión que permitió fortalecer el conocimiento, la comunicación y la información institucional.

Portal Institucional Activo.

Los principales esfuerzos se concentraron en fortalecer: El rediseño gráfico del sitio, las políticas de uso, Gobierno en Línea, navegabilidad, redes sociales, actualización de contenidos administración del sitio, cumplimiento a norma W3C, publicación del sitio en inglés y diseño web móvil, configuración de canales RSS, capacitación a estamentos, reorganización de la Información para Vice Rectorías, Escuela y Programas.

Comparado con el año 2010, el Portal institucional registra un incremento del 24% en el número de páginas vistas, así mismo, se evidencia que durante el 2011, el usuario incrementó su promedio de estadía en el portal con una variación del 49%. La visita de páginas al portal, registra un crecimiento del 27% y un 22% de visitas nuevas. Se destaca la ubicación del portal dentro de los primeros lugares del ranking Gobierno en Línea.

Radio UNAD Virtual

Los esfuerzos compartidos entre las zonas, convenios y VIMMEP, permitieron asegurar el objetivo propuesto en la emisión de contenidos radiofónicos. Así mismo, se rediseño el sitio RUV, se activo el acceso por dispositivos móviles, se actualizaron los equipos de radio y se asegura la sostenibilidad, posicionamiento y movilidad de la emisora para el cubrimiento de eventos. Importante mencionar su contribución al SUE.

Comparado con el año 2010, la RUV, ha incrementado en un 13.6% sus programas activos, así mismo incremento un 160% sus transmisiones en directo y un 150% en programas nuevos. En la actualidad la RUV incremento un 27% de sus contenidos radiofónicos almacenados para consulta en su servidor. La programación musical presento un incremento del 5%. Dentro la parrilla de programación de la RUV, la franja cultural participa con el 32% seguida de la franja académica con un 29%.

La RUV para lo corrido del periodo 2011, ha registrado 265 producciones radiales provenientes de las diversas regiones del país, se destaca la participación de la zona centro Bogotá con una participación del 31,3%. Al corte 2 de diciembre, las zonas aportan un 63% de la totalidad de emisiones RUV. Para el cierre del periodo, la RUV alcanzará las 450 emisiones. Las visitas a la RUV acumularon 174000 visitas.

Canal UNAD

Los esfuerzos permitieron alcanzar el objetivo de emisión propuesto. Contenidos televisivos, informativos, internacionales, promocionales, fortalecieron la sostenibilidad, y posicionamiento de Canal UNAD. Importante mencionar su contribución al SUE.

Canal UNAD logra superar el numero de emisiones en 138% respecto a la meta, resalta la participación del programa EDH con un 35,5%. Al corte 2 de diciembre las emisiones podrán superar más de 140, cifra que se aproximará a lo alcanzado en el periodo 2010.

Información Institucional (Notiunad, Boletín y RUV Noticias).

los esfuerzos conjuntos entre las zonas, y VIMMEP permitieron alcanzar el objetivo de emisión propuesto. Contenidos informativos, académicos, investigativos, Tecnológicos y eventos. La distribución de información publicada se concentra en un 21% en Notiunad, 18 % Boletín y 61% RUV Noticias.

Televisión Abierta

los esfuerzos conjuntos entre las zonas, y VIMMEP permitieron alcanzar el objetivo de emisión propuesto con contenidos científicos, académicos, investigativos, tecnológicos. internacional, y política educativa. Se registra un total de 230 emisiones.

Estudio de televisión

los esfuerzos permitieron alcanzar el objetivo propuesto un estudio actualizado y en Funcionamiento se realizó el cambio de escenografía, la actualización de la sala de edición, y dispuesto como espacio de prácticas estudiantiles.

Servicio de web conference

Durante el periodo 2011 los servicios asistidos por el área ascendieron a 1235 . La Distribución registró 62% para auditorios, 17,6% para aspectos administrativos misionales o de gestión y 19.8% para Escuelas.

Proyectos Especiales

Durante el periodo 2011 los esfuerzos dirigidos a estos tres proyectos se focalizaron en: Inicio de la segunda fase de CAVI, una plataforma habilitada para la formación en ambientes inmersivos, se incorporan contenidos académicos e institucionales y se prepara el alistamiento para recibir el primer grupo de estudiantes. CAVI cuenta ya con servicios periféricos, promocionales. De igual manera, se han desarrollado 5 objetos en realidad aumentada como el logo unad, logo canal unad, Nerdo cavernas, microscopio y Ruven. En dispositivos móviles Implementación para acceso móvil del Web Site cavi -Implementación para acceso móvil para el nuevo diseño de la emisora RUV. -Implementación para acceso Móvil del sitio de canal UNAD-Acceso a RUV desde Tunein y APP para Qik

A marzo de 2012, se formularon los proyectos comunicacionales para la vigencia 2012. Por otra parte, se implementaron mecanismos de coordinación entre la UNAD COLOMBIA Y UNAD FLORIDA.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

Durante el 2011, se han venido realizando grandes esfuerzos por parte del Clúster de Autorregulación y Autocontrol para evaluar oportunamente la gestión y dar las alertas tempranas a la Alta Dirección acerca del avance de los planes operativos, cumplimiento de procesos, avance en las acciones de mitigación de los riesgos, seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos, planes contingentes para mejorar el proceso de gestión documental.

Sin embargo, es necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento, con el fin de determinar un sistema efectivo de alertas tempranas que permitan implementar correctivos oportunamente.

Avances

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN (100%)

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN (100%)

AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL (100%)

La UNAD con el apoyo de la Oficina de Calidad y Mejoramiento y la Oficina de Control Interno ha adelantado las siguientes acciones:

1. Sensibilización y capacitación del modelo que se ha realizado a la sede nacional, las zonas y CEADs y CERES.
2. Diagnóstico general del modelo en el cual se plasma el estado de todos y cada uno de los elementos.
3. Desarrollo de productos que se requieren para evidenciar su implementación.
4. Informes de seguimiento elaborados.
5. Auditorías adelantadas para verificar su cumplimiento realizado en 2008 y 2009 para determinar el grado de cumplimiento del Modelo en la entidad.

El MECI fue adoptado en la UNAD a través de la Resolución No. 13010 del 30 de diciembre de 2005. Además, se expide la Resolución No. 2666 del 19 de diciembre de 2008, por la cual se fijan las políticas MECI en la UNAD, en cuanto a gestión ética, Administración de Riesgos, Comunicaciones y Talento Humano.

Igualmente ha adelantado seguimientos a procesos financieros, contratación, académicos, tanto a la sede nacional como a las Zonas y los CEADS que han permitido determinar oportunidades de mejora en la gestión organizacional.

Además se expidió la circular No. 08 de 2008, relacionada con la protección de recursos públicos, por la cual se establece el procedimiento para la entrega de cargos, legalización de cajas menores y gastos de viaje y viáticos.

En el 2009, la Oficina de Control Interno formuló y ejecutó el Plan de Auditorías Internas que incluyeron los quince (15) procesos incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad y la Auditoría Integral a las 8 zonas detectando oportunidades de mejora, las cuales fueron registradas en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora; lo anterior permitió corregir las debilidades para prepararnos para la visita de auditoría del mes de septiembre, dando como resultado la expedición de la certificación en NTCGP:1000: 2004 e ISO 9001:2008.

Las evidencias se encuentran en la Oficina de Control Interno.

De otra parte, la Oficina de Control Interno practicó auditoría al SUE-SNIES, detectando algunas debilidades en la información fuente de las diferentes Unidades, que fueron corregidas posteriormente, lo cual coadyuvó al logro de cero (0) hallazgos en la posterior auditoría de la FES, con destino al MEN.

Asimismo, se levantaron 29 matrices MECI, que permitieron evidenciar los productos MECI por CEAD.

El MECI ha contribuido al mejoramiento de la gestión institucional al mejorar ostensiblemente los procesos documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad, al seguimiento y monitoreo de riesgos, al mejoramiento de la interiorización de los valores institucionales y a la estructuración de planes de mejoramiento, con la incorporación de acciones correctivas y preventivas en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora.

En la vigencia 2010, la Oficina de Control Interno formuló y ejecutó el Plan de Auditorías Internas que incluyeron los quince (15) procesos incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad y la Auditoría Integral a las 8 zonas detectando oportunidades de mejora, las cuales fueron registradas en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora; lo anterior permitió corregir las debilidades para prepararnos para la visita de auditoría del mes de octubre, dando como resultado la expedición de la Recertificación en NTCGP:1000: 2004 e ISO 9001:2008.

Las evidencias se encuentran en la Oficina de Control Interno y la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo.

En el 2010, se elaboraron 47 informes, que permitieron establecer 214 oportunidades de mejora. De igual manera se realizaron dos auditorías a los aplicativos KACTUS del Sistema Nacional de Talento Humano y de NEÓN (inventarios); que permitieron estructurar los planes de mejoramiento respectivos.

Durante la vigencia 2010 se realizaron nueve (9) despliegues estratégicos donde se pudieron realizar ejercicios lúdicos de vivencia de los VALORES INSTITUCIONALES EN LA UNAD y su grado de interiorización que permitieron determinar grado de compromiso con el Estudiante y con la Organización; además que permitió a la Alta Dirección tomar algunas decisiones administrativas.

En el 2011 se aprobó el programa de auditoría que establecía 57 auditorías, las cuales, se ejecutaron en un 100%, las cuales en la auditoría externa de SGS, realizada en el mes de octubre, se reconoció el cumplimiento de la NTCGP:1000:2009 e ISO 9001:2008.

En el 2011, se adelantó un proceso de completar el mapa de riesgos incorporando nuevos riesgos académicos y los relacionados con manejo de recursos (cajas menores e inventarios), además se incorporaron los riesgos de las Escuelas y de los procesos de Gestión Jurídica y Gestión Ambiental.

Asimismo, se diseñó un aplicativo para el manejo y administración del riesgos para el 2012.

Como resultado de las Auditorías Externas adelantadas por la Contraloría y SGS se conceptuó "El Sistema de Control interno de la UNAD obtuvo una calificación de ADECUADO en su evaluación conceptual, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos los controles del sujeto de control existen y se aplican. Y operativamente una calificación de EFICIENTE debido a que los controles específicos de las líneas o áreas examinadas, mitigan los riesgos para los cuales fueron establecidos", por su parte SGS afirma que el procedimiento de Auditorías integrales cumple con todos los requisitos establecidos en las normas NTCGP:1000:2009 e ISO 9001:2008.

A marzo de 2012 se avanza en el ingreso de la información de los Mapas de Riesgos por parte de las Unidades, Ceads y Ceres en el nuevo aplicativo de Mapa de Riesgos diseñado para el efecto, asimismo se avanza en la actualización de riesgos a nivel nacional, con el apoyo de la Oficina de Control Interno.

Durante las vigencias 2010 y 2011 se obtuvo un cumplimiento de un 100% en el MECI lo cual permite corroborar que el Sistema de Control interno es Eficiente y Efectivo.

AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN (100%)

Durante la vigencia 2010 se realizaron nueve (9) despliegues por parte del Clúster de Autocontrol y Autorregulación donde se pudieron revisar los planes operativos, se revisaron los procesos misionales y de apoyo y se realizaron auditorías a las cajas menores y los inventarios, determinando debilidades, frente a los cuales se estructuraron los planes de mejoramiento respectivos.

De igual manera el clúster elaboró cuatro informes de seguimiento de la gestión, que permitieron monitorear el tema e informarle al Señor Rector acerca de los avances y las dificultades para en el cumplimiento de las metas, el seguimiento de las acciones para mitigar el riesgo, el avance de las auditorías internas y el seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos.

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE (100%)

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (100%)

Elemento de control cuyo objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del control interno en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

En la vigencia 2010, se cuenta con autoevaluaciones, de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría y los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, entre otras se enuncian las siguientes:

- Realización de auditorías para determinar el cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno-MECI-.
- Monitoreo anual a través del aplicativo del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, para verificar la implementación del MECI.
- Elaboración y seguimiento de la circular 08 de 2008, de protección de los recursos en aspectos tales como legalización de cajas menores, legalización de viáticos y gastos de viaje y al entrega de cargos, proyectada por la Oficina de Control Interno
- Evaluación al Control Interno Contable con destino a la Contraloría General de la República y la Contaduría General de la Nación.
- Evaluación al cumplimiento de las normas en materia de derecho de autor sobre software y la universidad además cuenta con un Estatuto de propiedad intelectual que viene aplicando.
- Evaluación al sistema de control interno contable del proceso de consolidación de estados contables de la UNAD.
- Seguimiento a los procesos que se encuentran en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Seguimiento a la Contratación e Inventarios.
- Auditorías a las Cajas menores
- Seguimiento mensual al área de tesorería a los boletines de tesorería (causación, retenciones y soportes).
- Seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias y elaboración semestral del informe de seguimiento a las mismas.
- Seguimiento al plan de mejoramiento institucional.
- Seguimiento a los procesos de contratación y financieros.
- Elaboración de informes mensuales de austeridad en el gasto público.
- De igual manera se realiza de manera transparente y participativa, el proceso de rendición de cuentas interna, con la intervención de los distintos grupos de interés.
- Demás informes que sean solicitados tanto por las entidades externas y dependencias internas.

En la vigencia 2009, se realizaron veinticinco (25) auditorías y en el 2010, cuarenta y siete (47) auditorías específicas que permitieron determinar OPORTUNIDADES DE MEJORA, permitiendo concluir un mejoramiento de los procesos.

•En el informe final elaborado por la Contraloría General de la República se dictaminó, durante las vigencias 2009 y 2010, que el Sistema de Control Interno es EFECTIVO, Y QUE EL NIVEL DE RIESGO FUE CALIFICADO COMO BAJO, LO CUAL PERMITE CONCLUIR QUE COADYUVA AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS, PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA UNIVERSIDAD.

Las evidencias se encuentran en el Informe de Control Interno.

En las diferentes evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, se han determinado debilidades (ES DECIR ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS) que han permitido, previo análisis de causas, ser incorporadas en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora -SSAM.

En el Informe de Auditoría final, correspondiente al 2010, realizado se afirma que "El Sistema de Control interno de la UNAD obtuvo una calificación de ADECUADO en su evaluación conceptual, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos los controles del sujeto de control existen y se aplican. Y operativamente una calificación de EFICIENTE debido a que los controles específicos de las líneas o áreas examinadas, mitigan los riesgos para los cuales fueron establecidos" .

En la matriz de Evaluación del Sistema de Control Interno se obtuvo una calificación del 100%, concepto "Favorable".

Cumplimiento del Plan de mejoramiento 95%, concepto "Favorable"

Gestión contractual obtuvo una calificación de 82,5% , concepto "favorable".

Gestión del Talento Humano 80,5%, concepto "favorable".

Se Fenece la Cuenta con observaciones.

A marzo de 2012, el cuerpo directivo, con el señor rector a la cabeza, han adelantado 3 despliegues estratégicos a las Zonas con el fin de realizar procesos de Autoevaluación y toma de decisiones estratégicas.

Por otra parte, el Clúster de Autocontrol y Autorregulación ha adelantado la visita a algunas Zonas : Centro-Oriente, Amazonía-Orinoquía y Occidente para evaluar el cumplimiento del SSAM Y SIGMA y formular algunas recomendaciones para el mejoramiento de la gestión.

AUDITORIA INTERNA (100%)

La UNAD, ha realizado auditorías y seguimientos realizados, de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría y los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, entre otras se enuncian las siguientes:

- Realización de auditorías para determinar el cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno-MECI-.
- Realización de auditorías a los procesos incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad (15 Procesos), en la sede nacional y 8 en las zonas.
- Evaluación al Control Interno Contable con destino a la Contraloría General de la República y la Contaduría General de la Nación.
- Evaluación al cumplimiento de las normas en materia de derecho de autor sobre software
- Evaluación al sistema de control interno contable del proceso de consolidación de estados contables de la UNAD.
- Seguimiento a los procesos que se encuentran en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realización de auditorías a las cajas menores.
- Seguimiento al tema de inventarios de la universidad.
- Realización de la Auditoría SUE-SNIES.
- Seguimiento a la Contratación.
- Seguimiento mensual al área de tesorería a los boletines de tesorería (causación, retenciones y soportes).
- Seguimiento a las quejas y reclamos y elaboración semestral del informe de seguimiento a las quejas y reclamos.
- Seguimiento al plan de mejoramiento institucional.
- Seguimiento a los procesos de contratación-Proceso de adquisiciones e inventarios- y financieros.
- Elaboración de informes de austeridad en el gasto público.
- Se encuentra documentado el procedimiento de auditoría en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Demás informes que sean solicitados tanto por las entidades externas y dependencias internas.

En el 2010, se realizaron 47 Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad y MECI, que permitieron tener un reconocimiento por parte del Auditor Líder de la firma SGS, como un ejercicio juicioso y de gran valor agregado para la Universidad y que permitieron la estructuración de 214 oportunidades de mejora.

Se capacitaron 21 personas como auditores de calidad, pero no todos obtuvieron el certificado.

De igual manera, se realizaron dos auditorías a los Sistemas de Información KACTUS del Sistema Nacional de Talento Humano y Neón de Inventarios, determinando algunas debilidades frente a las cuales se estructuraron los planes de mejoramiento respectivos.

El Auditor Líder de la firma SGS, después de revisar el proceso de auditorías internas realizado en el 2010, conceptuó que fue un ejercicio juicioso y de gran valor agregado para la Universidad.

En el 2011 se aprobó el programa de auditoría que contiene 57 auditorías, las cuales, se ejecutaron en un 100%, y en la auditoría externa de SGS, realizada en el mes de octubre, se reconoció el cumplimiento de la NTCGP:1000:2009 e ISO 9001:2008.

Adicionalmente, se realizaron Revisiones a los Servicios de Biblioteca, a la Plataforma Tecnológica a 38 cajas menores e Inventarios a nivel nacional a algunos proyectos de investigación.

A marzo de 2012 se avanza en la formulación del Programa de Auditorías para la vigencia actual, donde se adelantará el proceso de Recertificación de Calidad.

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL (100%)

Elemento de control que permite el mejoramiento continuo y cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad, integra las acciones de mejoramiento que a nivel de los procesos debe operar la entidad para fortalecer el desempeño institucional, teniendo en cuenta los compromisos con organismos de control.

Existe Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría, Plan de mejoramiento producto de acciones correctivas y preventivas y el plan de mejoramiento individual, producto de la Evaluación del desempeño.

Se han venido trabajando propuestas relacionadas con el plan de mejoramiento institucional, el plan de mejoramiento por procesos y el plan de mejoramiento individual mediante la alineación de los tres tipos de planes y que funcionan en cascada, es decir que el plan de mejoramiento institucional sea nutrido por el plan de mejoramiento por procesos y el plan de mejoramiento individual y este último sirva de insumo para la concertación de objetivos y los acuerdos de gestión. Actualmente la Entidad tiene un plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, El clúster de Autorregulación y Autocontrol compuesto por la Oficina de Control Interno, la

Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo y la Oficina de Planeación realizan evaluaciones, seguimiento en tiempo real a las acciones y estrategias definidas para dar solución a los hallazgos y observaciones planteadas y reportan oportunamente dichos avances a las entidades y organismos de control.

De acuerdo con el SSAM, se generan las siguientes estadísticas para la vigencia 2011:

Total de planes de Mejoramiento Cargados:	40
Total de acciones registradas:	688
Acción Preventiva	72
Acción De Mejora	324
Acción Correctiva	263
Corrección	29

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS (100%)

En la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-, se ha implementado el PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS, como se puede evidenciar en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejoramiento SSAM, donde se incorporan las acciones correctivas y preventivas, que tienen su origen en Auditorías Internas, Medición de satisfacción del usuario (Estudiantes), medición de indicadores, el acciones de las quejas y reclamos, acciones de mejoramiento producto de auditorías externas, como las realizadas por la empresa Certificadora SGS y las Auditorías de la Contraloría General de la República.

En general el PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS, se ha venido trabajando de manera permanente a nivel de acciones correctivas y preventivas con el apoyo del CLUSTER ESTRATEGICO, para el seguimiento de acciones hasta su cierre definitivo; LO ANTERIOR HA COADYUVADO AL MEJORAMIENTO INTEGRAL DE LOS PROCESOS EN LA UNAD.

La evidencia se encuentra en el SSAM ubicado en la Intranet del Sistema de Gestión de la Calidad.

De acuerdo con los datos registrados en la base de datos del SSAM, desde el 01-01-2011 al mes de diciembre, se han registrado 40 planes de mejoramiento por procesos, a los cuales se les hace seguimiento permanente.

PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL (100%)

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-, HA ESTRUCTURADO A TRAVÉS DEL APLICATIVO DE PETICION Y RENDICION DE CUENTAS INDIVIDUAL, EL PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL, que básicamente permite tomar medidas administrativas, tales como tomar acciones de CAPACITACION Y REINDUCCIÓN para el mejoramiento del desempeño individual del funcionario, o incluso determinar la continuidad del servidor público.

El aplicativo lo administra la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo y se encuentra en la INTRANET.

El Sistema de Talento Humano aplica el Sistema de Evaluación del Desempeño, de acuerdo con los lineamientos de la Comisión Nacional de Servicio Civil.

Es de resaltar el cumplimiento promedio del plan de mejoramiento de las vigencias 2005 a 2008 asciende a un (99%), estableciéndose un mejoramiento en el cumplimiento de dicho plan.

Durante el año 2009, se diseñó e implementó el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora-SSAM-que incorpora en su totalidad las Oportunidades de Mejora de diferentes fuentes: Auditorías Internas, acciones de mejoramiento de procesos de los líderes y demás acciones correctivas y preventivas. El Seguimiento y Monitoreo corresponde al clúster de Autorregulación y Autocontrol.

El SSAM se encuentra en la intranet de la universidad.

El cumplimiento del plan de mejoramiento ha permitido mejorar los procesos y obtener la CERTIFICACIÓN EN NTCGP:1000:2004 E ISO 9001:2008.

RESULTADOS DE LOS INFORMES PRESENTADOS POR LOS ENTES DE CONTROL A LA GESTION DE LA UNAD EN LA VIGENCIA 2008 y 2009.

Como resultado de los diferentes ejercicios de Auditoría Fiscal, practicada por la Contraloría General de la República a la UNAD, vigencia fiscal 2008 y 2009, se determinó lo siguiente:

1.El Sistema de Control interno de la UNAD, obtuvo una calificación de 0,317, (escala de 0 a3), encontrándose en un nivel de riesgo BAJO. Esta calificación indica que el sistema de control interno es EFECTIVO, otorgando confiabilidad a la organización para el manejo de recursos y el cumplimiento de sus objetivos y metas.

2. Fenecimiento de la cuenta fiscal de los tres últimos años, vigencias 2006, 2007, 2008 y 2009.

3..En la vigencia 2008, el concepto sobre la gestión y resultados fue calificada como FAVORABLE (84,2) por el organismo de control.

4 En el 2008 y 2009, la opinión sobre los Estados Contables, presentan RAZONABLEMENTE la situación financiera de la Universidad.

5. El Plan de Mejoramiento presentó un ALTO nivel cumplimiento.

En los ejercicios de Auditoría Fiscal de la Contraloría General de la República a la UNAD, vigencia fiscal 2009, practicada en el 2010, se obtuvo una calificación integral favorable de 82.58 Cuadrante D11, fenecimiento de la cuenta por 4º año consecutivo, evaluación del Sistema de Control Interno Confiable y Eficiente por segundo año consecutivo, nivel de riesgo BAJO y Estados Contables limpios por segundo año consecutivo.

La Contraloría General de la República efectuó la evaluación del Sistema de Control Interno a la UNAD con el propósito de tener una base

razonable que proporcione confiabilidad en el mismo y contribuya a determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de las pruebas. Del estudio realizado, la Universidad Nacional Abierta y/a Distancia obtuvo una calificación de 4.0, es decir, confiable en su evaluación conceptual, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos, los controles generales del sujeto auditado existen y se aplican; y operativamente una calificación de 1.96 equivalente a eficiente, debido a que los controles específicos de las líneas o áreas examinadas, mitigan los riesgos para los cuales fueron establecidos.

Evaluado el Sistema de Control Interno de la UNAD, tanto en lo conceptual como en lo operativo, se concluyó que es confiable y eficiente, respectivamente, lo que se traduce en un nivel de riesgo bajo. Pudo evidenciarse que la UNAD está aplicando el Modelo Estándar de Control Interno - MECI -, última evaluación practicada en el 2010 para la vigencia del año 2009, lo cual la ubica en el primer puesto a nivel de universidades estatales. Este resultado se obtiene por segundo año consecutivo".

En el plan de mejoramiento, 2009 suscrito por la UNAD, presenta a partir de lo auditado un cumplimiento del 100% y un avance del 97,6%".

La Universidad Nacional Abierta y/a Distancia ha venido presentando oportunamente a la CGR los informes de formulación del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, así como la presentación del Seguimiento al mencionado Plan, dentro de los tiempos establecidos.

En el 2010, en lo referente al cumplimiento del plan de mejoramiento con la Contraloría se obtuvo un nivel de cumplimiento de un 100%. Las evidencias se encuentran en la Oficina de Control Interno, Secretaría General, la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo y Sistema Nacional de Talento Humano.

En el 2011 se obtuvo un nivel ALTO de cumplimiento de un 95% inicialmente y posteriormente, el organismo revisó el avance de una acción que no había vencido su plazo y estableció su conformidad con la totalidad del plan de mejoramiento, es decir un 100%

Estado general del Sistema de Control Interno

Como se puede visualizar en los resultados obtenidos por la Comunidad Universitaria, dado su compromiso y responsabilidad ha obtenido un nivel de cumplimiento de un 100% en los Subsistemas de Control Estratégico, Subsistema de Control de Gestión y Subsistema de Evaluación y están operando de manera articulada para el logro de los objetivos institucionales, pero obviamente bajo el esquema del Mejoramiento Continuo.

Sin embargo, reconociendo los buenos resultados obtenidos la Política del Señor Rector, Dr. Jaime Alberto Leal Afanador es no bajar la guardia y por el contrario es necesario redoblar esfuerzos en la búsqueda de la excelencia de nuestra querida Megauiversidad.

La Contraloría General de la República conceptúa "Evaluado el Sistema de Control Interno de la UNAD, tanto en lo conceptual como en lo operativo, se concluyó que es confiable y eficiente, respectivamente, lo que se traduce en un nivel de riesgo bajo. Pudo evidenciarse que la UNAD está aplicando el Modelo Estándar de Control Interno - MECI -, última evaluación practicada en el 2010 para la vigencia del año 2009, lo cual la ubica en el primer puesto a nivel de universidades estatales. Este resultado se obtiene por segundo año consecutivo".

En el Informe de Auditoría final del 2011, correspondiente al 2010, realizado por la Contraloría se afirma que "El Sistema de Control interno de la UNAD obtuvo una calificación de ADECUADO en su evaluación conceptual, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos los controles del sujeto de control existen y se aplican. Y operativamente una calificación de EFICIENTE debido a que los controles específicos de las líneas o áreas examinadas, mitigan los riesgos para los cuales fueron establecidos".

Es de señalar que esta buena evaluación se ha obtenido durante los últimos tres (3) años.

El Plan de mejoramiento suscrito por la UNAD, presenta con base en los resultados del seguimiento del equipo auditor, un cumplimiento de un 95% a 31 de diciembre de 2010.

En lo referente a la opinión de los Estados Contables presentan razonablemente, en sus aspectos más significativos, la situación financiera a 31 de diciembre de 2010 y los resultados de sus operaciones por el año que terminó en ésta fecha, de conformidad con las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados o prescritos por la Contaduría General de la Nación. Este resultado se ha obtenido durante los 3 últimos años

En cuanto al Fenecimiento de la Cuenta, con base en el concepto sobre la Gestión y Resultados y la Opinión sobre los Estados Contables, la CGR Fenece la Cuenta de la UNAD por la vigencia fiscal correspondiente al año 2010. Este resultado se ha obtenido durante los últimos 5 años.

Recomendaciones

Es necesario continuar con el proceso de mejoramiento del Sistema de Control Interno, afianzando nuestros esquemas comunicacionales internos y externos, garantizando una comunicación interna fluida y efectiva, empleando canales de comunicación adecuados y que mejoren la coordinación al interior de la Universidad.

Además se debe fortalecer el componente de información, con el fin de generar reportes con calidad y oportunidad, que permitan una adecuada toma de decisiones.

Por otra parte, se deben fortalecer los controles buscando que sean efectivos y en conjunto con los mapas de riesgos, coadyuven a evitar la materialización del riesgo en eventos no deseados.

Es importante fortalecer los planes de mejoramiento que coadyuven al mejoramiento de nuestros procesos y de la gestión de la universidad.

Es necesario conformar el Sistema de Gestión Integral, que incorpore e integre además del Sistema de Gestión de la Calidad y MECI, los Sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional y el Sistema de Responsabilidad Social Empresarial, el cual se convierte en un valioso instrumento estratégico útil para asegurar el cumplimiento de los requisitos y características de calidad, introduciendo mecanismos de control, prestando cada día servicios de mejor calidad, con un alto grado de confiabilidad por parte de nuestros usuarios internos y externos.

A través de la aplicación de éstos modelos hemos podido determinar y hacer el seguimiento de las OPORTUNIDADES DE MEJORA DE MANERA SISTEMÁTICA E IGUALMENTE PROCEDIDO A LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE MANERA METODICA. Lo anterior fruto del compromiso y participación de los servidores de la Universidad en pro de un mejor desempeño en la búsqueda de la excelencia organizacional.

DANIEL BEJARANO GARRIDO
Jefe Oficina de Control Interno UNAD