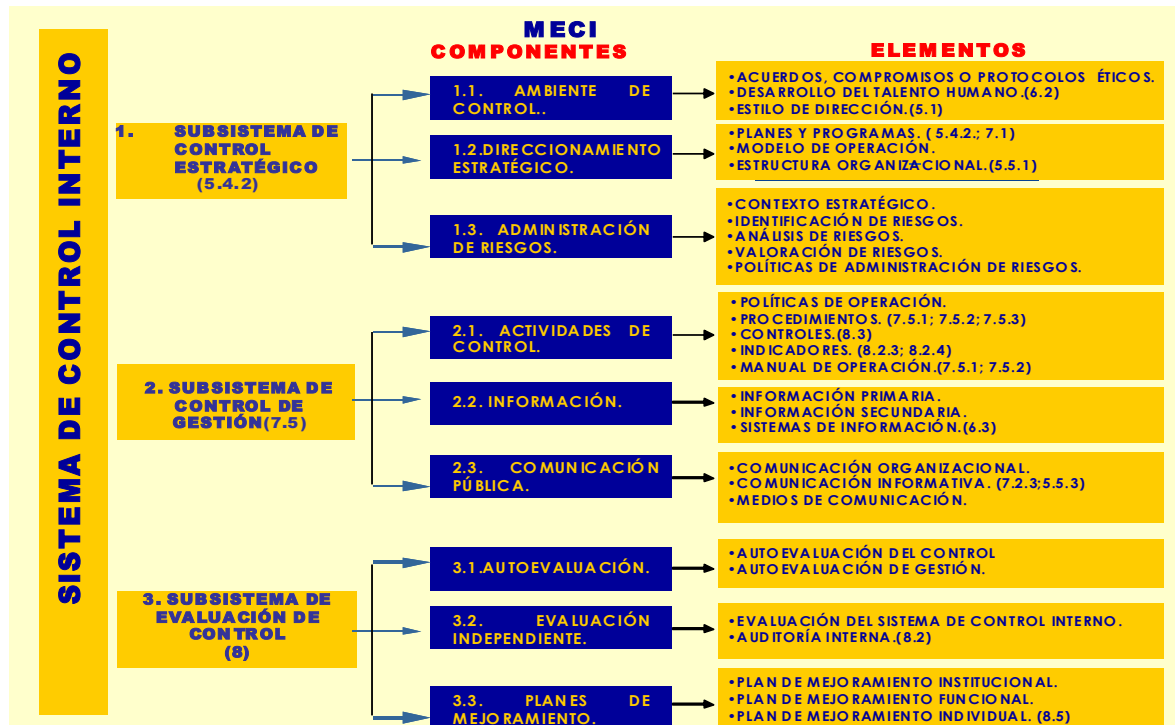


INFORME ARTICULACION SGC- MECI

I. 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.

II. GRAFICO MECI



III. RESULTADOS MECI POR ELEMENTO.

AMBIENTE DE CONTROL

1.ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS

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 de los valores institucionales, los cuales se han recogido en la formulación del Plan de Desarrollo 2007-2011, procesos que han sido participativos con los servidores públicos; y se han tenido presentes en la formulación del Plan de Desarrollo y en el proyecto académico-pedagógico-solidario 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.

Relación de evidencias.

En el documento “Cultura Organizacional y sistema de valores institucionales”, está previsto el decálogo de valores que se encuentra en el link del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNAD. Las planillas de asistencia se encuentran en la Oficina de Control Interno.

Este despliegue ha permitido la interiorización y toma de conciencia de los valores en la Universidad, en el marco del PAP-SOLIDARIO durante la vigencia 2010, se va a continuar trabajando en el tema, con las diferentes Unidades y Zonas.

2. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

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 en el Acuerdo No. 009 de 2006 y un Estatuto de personal administrativo, aprobado por el Acuerdo 012 de 2006.

Asímismo, 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 incorporados 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, 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 cargo; se efectuó una modificación a la codificación de cargos; se incorporaron 21 docentes a la planta de cargos de la UNAD.

Las evidencias se encuentran en la página de calidad: www.calidad.unad.edu.co y se encuentran en la Oficina de Talento Humano.

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.

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.

3. ESTILO DE DIRECCION

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 involucra a todos los estamentos (docentes, personal administrativo y académico y la red de estudiantes, 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.

Durante el 2009, 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.

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

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, realizar un estudio de riesgos, para tomar las acciones tendientes a mitigar el riesgo, a tomar correctivos necesarios para el logro de los objetivos institucionales, a través de los diferentes comités y consejos.

Por otra parte se ha fortalecido el MECI Y EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, QUE LLEVO A LA OBTENCION DE LA CERTIFICACION EN NTCGP:1000:2004 E ISO 9001:2008,durante la vigencia 2009.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.PLANES Y PROGRAMAS.

Planes y Programas. Elementos 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.

En el 2009, se formularon los planes operativos de cada una de las Unidades, Ceads y Ceres, siendo monitoreados por la Oficina de Planeación 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.

Igualmente, se desarrolló en el mes de noviembre el V 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 2010, lo cual le fijó el norte para la nueva vigencia.

Las evidencias actas y planes operativos se encuentran en la Oficina de Planeación.

Relación de evidencias

Los ejercicios de Planeación Estratégica se encuentran en la Oficina Asesora de Planeación.

2. MODELO DE OPERACION POR PROCESOS

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. El mapa de procesos de la UNAD, las entradas al proceso, se describen los usuarios y los socios estratégicos, la interacción de los 15 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.

Relación de evidencias.

El Mapa de Procesos se evidencia en el link del Sistema de Gestión de la Calidad y en la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo.

Durante el 2009, se realizaron ajustes a los indicadores por procesos, que han permitido determinar el avance y la medición de las características de gestión, calidad y oportunidad.

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Estructura Organizacional

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", armonizando con los nuevos 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.

Las evidencias se encuentran en el Sistema Nacional de Talento Humano.

Relación de evidencias

La UNAD se evidencia en el Acuerdo 006 de 2006, por el cual se establece el Estatuto Organizacional de la UNAD, en el Acuerdo No.013 del 13 de diciembre de 2006, y demás modificatorios de planta de personal.

Con base en el principio de gestión por procesos y de su revisión y ajuste periódico, de igual manera tienen que ajustarse la estructura organizacional que permita la actualización de las funciones a nivel de cargo por productos y la respectiva actualización del manual de funciones y requisitos por cargo.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La metodología adoptada fue la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública.

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.

Asímismo, 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 Calidad y Mejoramiento Continuo en la Intranet de la UNAD.

Durante el 2009, la Oficina de Control Interno, realizó un trabajo intenso de acompañamiento a cada Unidad, Ceads 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 65 mapas de riesgos.

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

Relación de evidencias.

Los procesos con sus riesgos y controles operativos se encuentran en el Sistema de Gestión de la Calidad, y el documento de Administración del Riesgo- Mapas de Riesgos por proceso- en la Oficina de Control Interno, de igual manera la resolución 2666 del 19 de diciembre de 2008.

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”.

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

Como resultado de los diferentes ejercicios de Auditoría Fiscal, practicada por la Contraloría General de la República a la UNAD, vigencia fiscal 2008, 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 y 2008.

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, la opinión sobre los Estados Contables, presentan RAZONABLEMENTE la situación financiera de la Universidad.

5. El Plan de Mejoramiento presentó un ALTO (101,6) nivel cumplimiento.

-Por otra parte, el mejoramiento de la documentación de los procesos incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual dió como resultado la obtención de la CERTIFICACION EN LA NTCGP:1000:2004 E ISO 9001:2008, durante la vigencia 2009.

-La realización de auditorías internas, y la formulación de oportunidades de mejora y la incorporación en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora –SSAM-, ha coadyuvado al mejoramiento de la gestión, a través de la generación de acciones tanto correctivas como preventivas, a las cuales se les realiza seguimiento respectivo hasta su cierre.

ACTIVIDADES DE CONTROL

1.POLITICAS DE OPERACIÓN

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 como 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.

Por su parte, el procedimiento de Construcción, administración y control de la documentación del SGC", ha sido revisado y mejorado por la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo e incorporado en el SGC.

Durante el 2009, la UNAD con base en lo previsto en el Plan de Desarrollo 2007-2011 se actualizaron los procesos y procedimientos de la universidad, y se establecieron los lineamientos y directrices y acompañamiento, labor liderada por la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo con el apoyo de las oficinas de Control Interno y Planeación.

La evidencia del plan de trabajo de la certificación y su ejecución se encuentra en la Oficina de Calidad y mejoramiento Continuo.

El manual de procesos y procedimientos fue actualizado, mediante la Resolución No. 2627 del 16 de diciembre de 2008.

2.PROCEDIMIENTOS

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.

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

Este elemento se puede evidenciar en el link del Sistema de Gestión de la Calidad y en la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo.

Relación de evidencias

Los Documentos mencionados, pueden ser consultados en la intranet en el link del Sistema de Gestión de la Calidad, y en la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo.

3.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.

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

Relación de evidencias

Este elemento se puede evidenciar en el link del Sistema de Gestión de la Calidad y en la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo.

4.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.

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.

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

Relación de evidencias

Este elemento se puede evidenciar en las caracterizaciones de proceso en el link del Sistema de Gestión de la Calidad, en el plan de desarrollo y planes operativos y en las Oficinas de Calidad y Mejoramiento Continuo y la Oficina Asesora de Planeación donde existen los documentos.

Este elemento se encuentra implementado y funcionando.

5.MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Elemento de Control, materializado en una normativa de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la entidad, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los servidores públicos.

Existe un Manual de Calidad incorporado en el SGC, el cual se ha revisado y actualizado para dar cumplimiento a la NTCGP:1000 de 2004.

El segundo nivel dentro de la pirámide documental lo constituye el manual de calidad, en el cual se explica como funciona el SGC de la UNAD, así como las políticas generales que rigen la organización, y se enuncian las caracterizaciones de proceso, especificando las interacciones entre procesos de la entidad.

En la vigencia 2009, y producto de la actualización de los procesos y procedimientos, permitió actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos, el cual fue adoptado o actualizado mediante la Resolución No. 2271 del 21 de noviembre de 2008.

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

COMPONENTE DE INFORMACIÓN

1.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.

Las evidencias e informes se encuentran en la Secretaría General, de igual manera, se actualizó el procedimiento de contratación que incorpora la evaluación de proveedores y contratistas con el fin de hacer más transparente la gestión contractual interna.

Relación de evidencias

- Contac-Center ubicado en el primer piso de la sede nacional.
- Procedimiento de quejas y soluciones documentado en el SGC.
- Procedimiento de archivo y gestión documental debidamente incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

2.INFORMACIÓN SECUNDARIA

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.

3.SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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.

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-
.

Relación de evidencias

Este elemento se evidencia en cada una de las dependencias que manejan y procesan la información por el apoyo de estos sistemas y su referencia se encuentra en los diferentes procesos y procedimientos de la UNAD.

El contacto es la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico y la Vicerrectoría de Medios y Mediaciones

COMUNICACION PÚBLICA

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.

Se está implementó una encuesta de calidad, cuyos resultados se encuentran en la Oficina de Calidad

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.

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 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.

Relación de evidencias

Los mencionados medios de comunicación se pueden evidenciar en la WEB, los correos en la intranet, los procesos y procedimientos en el link del Sistema de Gestión de la Calidad.

La política de comunicaciones se encuentra en la Resolución 2666 de 2008, y se encuentra en la Oficina de Control Interno.

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.

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN:

1.AUTOEVALUCIÓN DEL CONTROL

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.
- 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.

Relación de evidencias

Los informes de auditoría interna se encuentran en la Oficina de Control Interno de la UNAD.

- 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.
- Evaluación al Control Interno Contable con destino a la Contraloría General de la República y la Contaduría General de la Nación.
- Seguimiento, actualización de los Mapas de Riesgo.
- 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.
- Seguimiento a la Contratación Administrativa-Proceso de Adquisiciones e Inventarios-.
- 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 Inventarios y Financieros.
- Arqueos periódicos a las cajas menores de la sede nacional y nodos.
- Elaboración de informes de austeridad en el gasto público, con destino a la Contraloría General de la República.
- Informe de Auditoría de SUE-SNIES.
- Demás informes que sean solicitados tanto por las entidades externas y dependencias internas.

2.AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN

Elemento de control, que basado en un conjunto de indicadores de gestión diseñados en los planes y programas y en los procesos de la entidad, permite una visión clara e integral de su comportamiento

La Oficina de Planeación, cuenta con la metodología de Autoevaluación de Gestión y se vienen presentando los informes de gestión, tanto del plan de desarrollo de la UNAD, como de los planes operativos de cada una de las dependencias.

Durante el 2009, la Oficina Asesora de planeación a través del seguimiento y monitoreo trimestral de los planes operativos que determinó un ALTO cumplimiento de metas y financiero-presupuestal.

Relación de evidencias

El seguimiento a los planes y programas lo realiza la Oficina de Planeación, a través de la autoevaluación que realiza cada una de las dependencias.

El formato de Autoevaluación de Gestión y los informes se encuentran en cada una de las dependencias y en la Oficina Asesora de Planeación que además genera los informes de Retroalimentación.

EVALUACION INDEPENDIENTE

1.EVALUACIÓN INDEPENDIENTE AL SCI.

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.

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 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.
- arqueos a 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 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 dos (2) ciclos de Auditoría, es decir veinticinco(25) 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 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 correspondiente a la vigencia 2008, y en los informes de Auditoría que se encuentran en la Oficina de Control Interno.

Relación de evidencias

La Oficina de Control Interno ha realizado la evaluación del sistema de control interno, observando siempre un criterio de independencia frente a la operación y la autonomía de los actos de la administración.

De acuerdo con lo previsto en el Plan Operativo de Control Interno, se realiza la evaluación del sistema de control interno, empleando la metodología prevista por el DAFP, en el mes de diciembre.

Por lo tanto las evidencias de dicha evaluación se encuentran en la Oficina de Control Interno.

Informes de Auditorías Internas e Informes de Control Fiscal.

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.

2.AUDITORIA INTERNA

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)
- Monitoreo a través del aplicativo del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, para verificar la implementación del MECI.
- 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 arqueos 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.

Relación de evidencias

La Oficina de Control Interno es la responsable de realizar la evaluación del sistema de control interno, observando siempre un criterio de independencia, las evidencias se encuentran en dicha oficina.

Los ciclos de auditoría han permitido a través de sus informes estructurar Planes de Mejoramiento, que contienen acciones correctivas y preventivas, que son monitoreadas hasta su cierre definitivo.

Se han mejorado los procesos, con la medición de los indicadores por procesos y la comparación realizada entre diferentes periodos.

PLANES DE MEJORAMIENTO

1..PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

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 funcionen 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 ultimo 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, La Oficina de Control Interno realiza evaluaciones, seguimiento en tiempo real a las acciones y estrategias definidas para dar solución a los hallazgos y observaciones planteadas y reporta oportunamente dichos avances al organismo de control.

2. PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS:

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, las 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.

3. PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL.

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 para una adecuada Administración del Talento Humano, tales como tomar acciones de CAPACITACION Y REINDUCCION para el mejoramiento del desempeño individual del funcionario, o incluso determinar la continuidad del servidor público, o promocionarlo o trasladarlo, según el caso.

El aplicativo de PETICION Y RENDICION DE CUENTAS INDIVIDUAL, 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 que 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 CERTIFICACION EN NTCGP:1000:2004 E ISO 9001:2008.

Las evidencias se encuentran en la Oficina de Control Interno, Secretaría General, la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo y Sistema de Talento Humano.

IV. RESULTADOS DE LA TRANSPARENCIA EN LA GESTION RESULTADO DE LAS DIFERENTES AUDITORIAS REALIZADAS A LA UNAD EN 2009.

El Objetivo de la Auditoría es evaluar la adecuación, conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI de la UNAD, para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NTCGP:1000:2004 Y MECI 1000:2005.

En coordinación entre la Oficina de Control Interno y la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo, se realizó la selección de Auditores y se formuló el Plan de Auditoría respectivo, previa aprobación del Señor Rector y del Representante de la Dirección, de conformidad con lo acordado en el Acta del Comité de Gestión de Calidad-MECI, realizado el 12 de marzo de 2009, mediante la cual se ejecutó dicho programa en la sede nacional y las zonas.

Se revisaron los quince (15) procesos incorporados en el SGC en las dependencias responsables de los mismos, tanto en la Sede Nacional como en las ocho (8) zonas y se realizaron las veintitrés (23) auditorías, se generaron los informes y se formularon los planes de mejoramiento respectivos.

Por otra parte, se evaluaron los 17 Auditores Internos por parte del Auditor Líder, los cuales obtuvieron una calificación promedio de 3.92 en la escala de 1 a 5, lo cual nos da un nivel Medio-Alto.

En general el proceso de la Universidad fue un ejemplo de proceso de **AUTOEVALUACION Y AUTOCONTROL**, puesto que se generaron noventa y seis (96) oportunidades de mejora. Efectuando un comparativo entre los dos ciclos de Auditoría, el realizado entre noviembre y diciembre de 2008, donde se contabilizaron 168 oportunidades de mejora en la sede nacional y el segundo ciclo realizado entre mayo y junio de 2009, se contabilizaron 96 oportunidades de mejora, es decir que disminuyeron en 72 que representan un 42,8%, asimismo es de señalar que en el ejercicio de AUDITORIA INTERNA SE GENERARON 80 OPORTUNIDADES DE MEJORA Y EN SU EJERCICIO DE CONTROL FISCAL, POR SU PARTE LA CONTRALORIA DETECTO 16, para un total de las 96 mencionadas con la salvedad de que en el último ejercicio el análisis involucró la sede nacional y las zonas, lo que permite concluir que comparando los dos ejercicios; se muestra una MEJORA DE LOS PROCESOS.

Es de señalar que éstas oportunidades de mejora se incorporan en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora SSAM, para el seguimiento hasta el cierre respectivo.

Posteriormente, en el Plan de Mejoramiento de la Universidad quedaron actualizadas por la Oficina de Control Interno dichas oportunidades, junto con sus riesgos, es de aclarar que los riesgos que se enuncian en el plan de mejoramiento, en su gran mayoría obedecen a debilidades en la documentación, que FUERON SUPERADAS CON EJERCICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO A TRAVÉS DEL CLUSTER DE AUTOREGULACION Y AUTOCONTROL y que posteriormente se obtuvo el logro de la CERTIFICACION EN NTCGP:1000: 2004 E ISO 9001:2008.

V.RESULTADOS DE LA GESTION PARA LA MINIMIZACION DE RIESGOS:

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD-, diseñó una metodología y se capacitó en la herramienta en Excel para su registro, con el fin de generar cultura frente al tema de la riesgos, como fuente de Acciones Preventivas en la Sede Nacional y las Zonas, dicho ejercicio realizado con base en el trabajo conjunto con los Líderes de Proceso y los resultados de las Auditorías realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad y MECI. En general se obtuvo reclasificación positiva de algunos procesos, tales como los misionales, como Formación a Distancia, Investigación y Gestión del Conocimiento, Autoevaluación y Acreditación de Programas y Administración de Infraestructura Tecnológica, Bienestar Universitario los cuales han realizado un gran esfuerzo para el mejoramiento de la documentación.

Es de destacar el ejercicio realizado de actualización y depuración de indicadores realizado en 4 sesiones, con lo cual se demuestra el compromiso con la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procesos fueron reclasificados 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”.

Además se expidió Fenecimiento de la cuenta fiscal de los tres últimos años, vigencias 2006, 2007 y 2008.

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

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

El Plan de Mejoramiento presentó un ALTO nivel cumplimiento.

Por otra parte, el mejoramiento de la documentación de los procesos incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual dió como resultado la obtención de la CERTIFICACION EN LA NTCGP:1000:2004 E ISO 9001:2008, durante la vigencia 2009.

Asímismo, la realización de auditorías internas, y la formulación de oportunidades de mejora y la incorporación en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora – SSAM-, ha coadyuvado al mejoramiento de la gestión, a través de la generación de

acciones tanto correctivas como preventivas, a las cuales se les realiza seguimiento hasta su cierre.

MATRIZ DE CALIFICACION, EVALUACION Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

PROBABILIDAD	VALOR			
Alta	3	3 Zona de riesgo moderado . Evita el riesgo. Prevenir	6 Zona de riesgo importante reducir el riesgo. Evitar el riesgo compartir o transferir	9 Zona de riesgo inaceptable . Evitar el riesgo Reducir el riesgo compartir o transferir.
Media	2	2 Zona de riesgo tolerable . Asumir el riesgo Reducir el riesgo	4 Zona de riesgo moderado .	6 Zona de riesgo importante .
Baja	1	1 Zona de riesgo aceptable Asumir el riesgo	2 Zona de riesgo tolerable Reducir el riesgo. Compartir o transferir	3 Zona de riesgo moderado . Reducir el riesgo Compartir o transferir. 1.Dirección Estratégica, 2.Control Interno, 3.Mejoramiento Continuo de la Calidad, 4.Gestión Tecnopedagógica, 5.Gestión para el Desarrollo Social, 6.Registro, seguimiento y control académico,

				<p>7.Desarrollo Humano,</p> <p>8.Gestión Financiera,</p> <p>9.Gestión Administrativa,</p> <p>10.Gestión Interinstitucional.</p> <p>11.Formación a Distancia,</p> <p>12.Investigación y gestión del conocimiento,</p> <p>13.Autoevaluación y acreditación de programas y procesos académicos,</p> <p>14.Administración de Infraestructura Tecnológica</p> <p>15.Gestión de Bienestar Universitario.</p>
	Impacto	Leve	Moderado	Catastrófica
	Valor	1 (bajo)	2 (medio)	3 (alto)

VI. ARMONIZACION SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MECI

1) Componente Ambiente de Control.

Este componente se caracteriza porque su implementación es absoluta responsabilidad del nivel directivo de la organización y porque persigue la autorregulación del comportamiento ético de los servidores públicos, una definición clara de políticas y prácticas del desarrollo del talento humano y la caracterización del estilo de dirección favorable a la calidad, el control, la comunicación y la transparencia de la gestión pública.

Para que esto sea posible se requiere que la UNAD en su conjunto incremente sus niveles de efectividad en la gestión. Alcanzar estos objetivos implica el conocimiento de los fines esenciales de la organización y su cultura institucional, pero sobre todo de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y de otra, el reconocimiento de los factores que le permitan a la Universidad generar una regulación propia al vivenciar sus valores y principios, contar con prácticas efectivas de desarrollo del talento humano y caracterizar un estilo de gerencia que favorezca el control y se oriente a la prestación de un servicio público con altos estándares de calidad.

En el SGC, el ambiente de control se encuentra relacionado con los principios de calidad; estos se traducen en comportamientos, que en el actuar de los funcionarios deben reflejar la organización. Por otro lado y en el entendido que es responsabilidad de la dirección, este componente se encuentra totalmente alineado con la responsabilidad gerencial y los recursos establecidos en la NTCGP 1000:2004.

2) Componente Direccionamiento Estratégico.

Con el desarrollo del componente Ambiente de Control, se considera que el recurso mas importante de la Universidad que es el talento humano, tiene el perfil y la formación adecuadas y existe un liderazgo que jalona la organización hacia la calidad; el componente Direccionamiento estratégico define al ruta que la entidad debe seguir para el logro de sus objetivos misionales; es decir, se fijan las condiciones en que se desarrollarán sus procesos, bajo parámetros de eficiencia y eficacia requeridos por la ciudadanía; esto está enmarcado en la norma de calidad que exige a las entidades el establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento de un sistema de calidad.

3) Componente Administración del Riesgo.

La administración del riesgo es una función que debe partir del mas alto nivel de la Universidad y busca autocontrolar tanto aquellos eventos que puedan afectar de manera negativa los resultados de los procesos, al impedir el logro de los objetivos de la Universidad. De hecho el MECI dedica un componente con 5 elementos que secuencialmente desarrollan una estrategia que permite el control de riesgos y la generación de la política de manejo de riesgos, que se relacionan con la norma de calidad en cuanto a que ésta hace referencia a los riesgos como parte de la planificación del SGC al indicar que cada proceso debe tener identificados sus propios riesgos, que la dirección debe controlar que los riesgos estén actualizados e identificados y que los Mapas de Riesgos sean el insumo para generar acciones preventivas.

4) Componente Actividades de Control

Tradicionalmente el control se ha entendido como el conjunto de actividades que son adelantadas por una instancia ya sea entidad, proceso o persona, con el fin de evaluar cómo se encuentra frente a unas metas u objetivos establecidos previamente, de tal modo que se puedan adelantar acciones que reduzcan la brecha entre la situación actual y la situación propuesta.

El componente indica que mediante el establecimiento de acciones y mecanismos asociados a sus procesos que permitan prever riesgos y una operación orientada al cumplimiento de metas y objetivos, se garantiza que la gestión sea exitosa; en ese sentido la norma técnica de calidad indica que para la implementación y mantenimiento de un SGC, se deben establecer acciones preventivas de manejo de riesgos, aplicar un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y medición de los procesos y las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección y ensayo para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.

5) Componente de Información.

La información es un elemento que afecta de manera significativa la gestión de una organización y cuya aplicación, indistintamente del sistema particular del que se hable, guarda un propósito estratégico al ser el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr unos objetivos comunes, en tanto involucra a todos los niveles y procesos de la Universidad.

La información puede ser considerada la base de la comunicación, en tal sentido, en el MECI es establecen dos tipos: Información primaria: son aquellos datos que se obtienen de fuentes externas, provenientes de las instancias con las cuales la

organización está en permanente contacto; las fuentes pueden encontrarse en el entorno inmediato como son la comunidad, los proveedores, las entidades reguladoras, entre otras; y el entorno lejano que se constituye por variables que no están en relación directa constante con la entidad, pero afectan el desempeño, por ejemplo el aspecto político, económico y social, avances tecnológicos y nuevas tendencias. Compartir la información y hacer de ella el registro de la historia de la entidad, la convierten en una actividad básica y fundamental para los diferentes grupos de interés.

6) Componente Comunicación Pública.

Componente de control que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés, tanto internos como externos, es decir, la interacción entre las personas y la realidad organizacional, con el propósito de cumplir sus objetivos institucionales y sociales.

Por ser este componente el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes al involucrar todos los niveles y procesos de la organización, debe considerarse desde una dimensión estratégica, pues a través de ésta se promueve la rendición de cuentas a la comunidad y se proyecta la imagen de la universidad.

En el SGC, este elemento de control se encuentra relacionado de manera directa con la responsabilidad que tiene la alta dirección de asegurar que se establezcan dentro de la entidad los procesos de comunicación apropiados y de que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del SGC y determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios y partes interesadas.

7) Componente de Autoevaluación.

Este componente permite en cada área de la organización, medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real verificando su capacidad para cumplir metas y resultados a cargo, y para tomar medidas correctivas necesarias; el SGC exige la gestión por procesos y realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos y además, indica que no solo hay que evaluar procesos, sino que también es necesario emprender acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Centrado en la cultura del autocontrol, que es la capacidad que tiene cada servidor público de la Universidad para efectuar el control de sus actuaciones, es importante destacar que es un requisito transversal y de carácter general en las entidades públicas, por cuanto cada servidor público debe estar en capacidad de controlar y ajustar sus acciones en tiempo real.

El MECI y el SGC, a través de la norma técnica de Calidad, evalúan y verifican que cada uno de los elementos y requisitos, cumplan el fin para el cual fueron concebidos, y establecen tres criterios de medición: Eficiencia: muestra la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, Eficacia: hace referencia al grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados previstos, y Efectividad que hace referencia a la medida del impacto de la gestión frente a las necesidades y expectativas de los usuarios.

8) Componente Evaluación Independiente.

Este componente garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema de Control Interno, la gestión y resultados corporativos de la entidad por parte de la Oficina de Control Interno, su característica radica en la independencia, neutralidad y objetividad de quien la realiza y debe corresponder a un plan detallado y a un conjunto de programas que establecen objetivos específicos de evaluación, al control, a la gestión, a los resultados y el seguimiento a los planes de mejoramiento de la entidad.

La norma de calidad define la auditoría interna como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna; estas auditorías se deben desarrollar a través del programa de Auditorías que debe ser avalado por el Comité Técnico Meci-Calidad, del cual el Jefe de la oficina de Control Interno no puede ser miembro participante con voto.

9) Componente Planes de Mejoramiento.

Este componente se refiere al conjunto de elementos de control que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir desviaciones encontradas al Sistema de Control interno y las acciones que se derivan de los procesos de autoevaluación, evaluación independiente y observaciones de entes u órganos de control; por su parte el SGC contempla la revisión del sistema por parte de la alta dirección para lo cual debe tener la información de entrada contenida en la norma técnica de calidad, como son los resultados de auditorías, resultados de los procesos, estado de acciones correctivas y preventivas y recomendaciones para la mejora, con el fin de lograr la mejora continua del sistema.

DANIEL BEJARANO GARRIDO
Jefe Oficina de Control Interno