

INFORME DE GESTIÓN
(15 diciembre de 2015 – 30 de mayo de 2016)

C2- GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

Secretaría General – Archivo Institucional
Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas - Biblioteca
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario
Gerencia de Relaciones Institucionales
Registro y Control Académico

Bogotá, 10 de junio de 2016

CONTENIDO

INTRODUCCION	3
<u>CAPITULO I. ACTUALIZACIONES NORMATIVAS</u>	4
1.1 NORMATIVIDAD DE CARÁCTER INTERNO	4
1.1.1 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE:	4
1.2 NORMATIVIDAD DE CARÁCTER EXTERNO	4
1.2.1 <i>GESTIÓN DOCUMENTAL</i>	4
<u>CAPITULO II. OPTIMIZACION DEL PROCESO</u>	4
2.1 MEJORAS IMPLEMENTADAS EN EL PERIODO	4
2.1.1 <i>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE</i>	4
2.1.2 <i>INVESTIGACIÓN DE MERCADO:</i>	4
2.1.3 <i>GESTIÓN DOCUMENTAL:</i>	6
2.2 RESULTADOS E IMPACTOS DE LA GESTIÓN REALIZADA	7
2.2.1 <i>INVESTIGACIÓN DE MERCADOS:</i>	7
2.2.2 <i>DESARROLLO DE EVENTOS INSTITUCIONALES E INTERINSTITUCIONALES</i>	9
2.2.3 <i>GESTIÓN DOCUMENTAL Y OPERACIONAL DEL SIG</i>	10
<u>CAPITULO III. RESULTADOS DE EVALUACIONES REALIZADAS AL PROCESO</u>	12
3.1 RESULTADOS DE EVALUACIONES INTERNAS	12
3.1.1 <i>INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</i>	12
3.1.2 <i>EVENTOS INSTITUCIONALES E INTERINSTITUCIONALES:</i> DURANTE EL PERIODO NO SE REALIZARON AUDITORÍAS INTERNAS NI EXTERNAS, INTERNAMENTE EL PROCEDIMIENTO SE ENCUENTRA EN REVISIÓN DADO QUE EL PASO A PASO ESTANDARIZADO NO DA CUENTA DE LAS ACCIONES E IMPLICACIONES REALIZADAS; POR OTRA PARTE LAS RESPONSABILIDADES SE ENCUENTRAN EN OTRAS UNIDADES COMO ES EL CASO DE SOLICITAR Y CONSOLIDAR LA PROGRAMACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES, ACADÉMICOS Y ZONALES HTTPS://AGENDA.UNAD.EDU.CO/AGENDA.	13
3.1.3 <i>GESTIÓN DOCUMENTAL</i>	13
3.1.4	14
3.2 PROBLEMÁTICAS	14
3.2.1 <i>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE</i>	14
3.3 MEJORAS PROYECTADAS A IMPLEMENTAR	14

INTRODUCCION

El proceso de Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional, tiene como objetivo gestionar el ciclo de vida de la información institucional, asegurando su generación, recolección, tratamiento, disponibilidad, integridad, oportunidad, confidencialidad y custodia; para contribuir en la toma de decisiones, la mejora continua, apoyar la innovación y preservar la memoria institucional.

Lo integran los procedimientos de:

- (P-2-1) Control Documental y Operacional del Sistema de Integrado de Gestión
- (P-2-2) Gestión Documental
- (P-2-4) Investigación de Mercados
- (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante
- (P-2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación
- (P-2-8) Desarrollo de Eventos Institucionales e Interinstitucionales

A continuación se describe los aspectos más relevantes que describen la gestión del proceso entre el periodo de 15 de diciembre de 2015 al 30 de mayo de 2016.

CAPITULO I. ACTUALIZACIONES NORMATIVAS

1.1 Normatividad de carácter interno

1.1.1 Gestión de la Información del Estudiante: dentro de este procedimiento se generaron comunicados internos dirigidos a los funcionarios de Registro y Control de los diferentes Centros la siguiente información:

- 22 de Abril: Se envía información por medio de correo sobre el cargue de los formatos de certificados y/o constancias en el micro sitio de Calidad para el respectivo uso obligatorio.
- 18 de Mayo: Se informa vía correo electrónico los documentos controlados y no controlados en el SIG para el procedimiento.

1.2 Normatividad de carácter externo

1.2.1 Gestión Documental: se generó a nivel externo el Acuerdo Ministerial Unificado 1080 de 2016 Ministerio de Cultura, en donde ésta entidad asume las directrices relacionada con la gestión documental del Estado Colombiano

CAPITULO II. OPTIMIZACION DEL PROCESO

2.1 Mejoras implementadas en el periodo

2.1.1 Gestión de la Información del Estudiante: Dentro de este procedimiento se ha implementado un control minucioso y meticoloso sobre los reportes de PQRS que envían de la Gerencia de Calidad de las PQRS pendientes, con motivo de estar al día con los respectivos trámites y cumplir los tiempos estipulados.

Se organizaron datos frente a las certificaciones y constancias generadas:

	ZAO	ZC	ZCBC	ZB	ZCO	ZCS	ZO	ZS
Certificaciones	199	1578	1306	254	381	779	1034	794
Constancia	397	209	826	443	164	525	321	280

Para el año 2016 hasta el 15 de Mayo, se han realizado 402 verificaciones académicas por parte de Registro y Control, dando respuesta a los correos enviados por parte de las diferentes entidades sobre los estudiantes de cada Centro.

2.1.2 Investigación de Mercado:

- **Investigaciones:** Durante el periodo en mención se asesoró la finalización de la investigación de mercados solicitada por el CEAD San José del Guaviare, que tuvo lugar en el mes de febrero de 2016. La investigación fue realizada por dos estudiantes del Guaviare (Sandra Yineth Zapata Atuesta, Sonia Elizabeth Olarte Cetina) del programa de Administración de Empresas del Cead San José Del Guaviare con la asesoría de la Gerencia de Relaciones Interinstitucionales del cual se tiene copia del trabajo de grado.
- **De igual manera se desarrollaron las siguientes investigaciones:**

Reconocimiento De La Universidad Nacional Abierta y A Distancia - UNAD en San José Del Guaviare. Población sujeto Estudiantes a 156 jóvenes estudiantes de los grados 11 de las instituciones educativas en los cascos urbanos de los Municipios del Guaviare y personas laboralmente activas, (186 adultos) de la población en las instituciones públicas y privadas de San José del Guaviare.

Estudio de percepción del servicio de la universidad nacional abierta y a distancia-unad entre estudiantes y egresados. Durante el periodo en mención se contó con la asesoría de la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo – ÁPICE, desde el 3 de noviembre al 21 de diciembre de 2015.

Estudio de hábitos de consumo de medios de comunicación tradicionales y modernos en estudiantes antiguos y activos de la universidad nacional abierta y a distancia-unad. Durante el periodo en mención se contó con la asesoría de la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo – ÁPICE, desde el mes de septiembre al 13 de noviembre de 2015.

Identificación Y Descripción Del Proceso De Toma De Decisión Para Estudiar En La Unad. Durante el periodo en mención se contó con la asesoría de la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo – ÁPICE, cuyos resultados se entregaron el 2 de diciembre de 2015.

Aplicación de encuesta para conocer el nivel de satisfacción en cuanto: Servicio del personal académico; Servicio del personal administrativo; Infraestructura física y Servicio de los canales de información. Dirigida a 138 estudiantes nuevos matriculados en el período 16-01, prueba piloto

- ***Estrategias Implementadas:*** A continuación se relacionan las estrategias descritas en resultados de marketing empleada, para el periodo 16-1.

Estrategia 1.

Público sujeto: Estudiantes nuevos que se matricularon para los periodos 16-01, 16-02 y 8-03 a nivel nacional.

Metodología de cálculo de la efectividad comercial: Se realizó “censo” entre la población de estudiantes nuevos matriculados para los tres periodos, evaluando entre los mismos, para identificar ¿cuál de todas las estrategias de promoción, a las cuáles fue expuesto el público objetivo, fue la que más lo motivó a matricularse en el programa de interés en la UNAD.?

Instrumento de medición: Cuestionario estructurado dirigido al encuestado.

Estrategia de aplicación: En cuesta on-line de obligatorio diligenciamiento al momento de realizar la matrícula.

Total de estudiantes nuevos matriculados en los 3 periodos: 17.389 estudiantes nuevos.

Fuente de información: Bases de datos almacenadas en el campus virtual y entregadas por la Oficina Nacional de Registro y Control Académico sobre la pregunta: **¿Cómo conoció la UNAD?** Reporte al 30 de mayo de 2016.

Otras estrategias de mercado: Implementadas a partir de 2016.

Campaña de matrículas Facebook: A través de pauta digital en la red oficial de Facebook de la UNAD se creó un landing page para el registro de aspirantes interesados en los periodos de matrícula 16-1, 16-2 y 8-3.

Gestión de telemercadeo para los registros conseguidos a través correo masivo HTML, contacto telefónico y mensaje de texto a celulares y posterior verificación. A través del aplicativo edunat de registro y control para confirmar los matriculados.

Posicionamiento marca UNAD en redes sociales: Publicación diaria de diversas piezas y contenidos informativos, motivacionales, académicos, visibilización de las actividades en región e interacción con los usuarios de las redes sociales institucionales con el fin de atender requerimientos y aclarar dudas.

Medios Tradicionales: Pauta publicitaria en radio y televisión para promoción y divulgación de la oferta académica a nivel nacional para los diferentes periodos académicos y Publicación de pauta impresa con información institucional de la UNAD, oferta académica y posicionamiento.

Free press posicionamiento: Elaboración de textos, y envío estratégico a medios de comunicación: Las 2Orillas y el Espectador.

Divulgación por medio de las redes sociales institucionales de la Campaña #LaUnadSomosTodos, mediante publicación de videos por parte de nuestros estudiantes y egresados apoyando la Universidad.

2.1.3 Gestión Documental: Se efectuó actualización de los siguientes documentos:

- Actualización de Formato Tipo a Tipo u Hoja de Control Código: F-2-2-8
- Actualización de Formato Resolución de Código: F-2-2-15
- Actualización de Instructivo Programa de Gestión Documental Física y Electrónica Código: I-2-2-1
- Actualización de Instructivo Diseño y Emisión de Actos Administrativos Código: P-2-3
- Se proyecta actualizar en el mes de agosto el formato de inventario documental FUID, con los campos que requiere el inventario de activos de información, de que trata la Ley de Transparencia y Acceso a la Información

Otros resultados de la gestión documental:

- Se han realizado transferencias documentales a corte de diciembre de 2015, en cumplimiento de las Tablas de Retención Documental.
- Se ha proyectado el Cronograma de Transferencias para la Sede Nacional vigencia 2016, mediante circular 210-010 de fecha 16 de mayo de 2016
- Se ha proyectado el Cronograma de Transferencias para las zonas sus centros a cargo, por parte de las líderes de gestión documental que se encuentran vinculadas al Sistema de Gestión Documental respectivamente.
- Nos encontramos en proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental, de acuerdo al cronograma planteado

2.2 Resultados e Impactos de la Gestión Realizada

2.2.1 Investigación de mercados: A continuación se relacionan los impactos más relevantes en el desarrollo del proceso, en marco de los estudios de mercado desarrollados y las estrategias implementadas.

- **Estudio de mercadeo sobre el reconocimiento de la universidad nacional abierta y a distancia - UNAD En San José Del Guaviare- Guaviare.** Los resultados mostraron que la población correspondiente a estudiantes de grado once, presentaron una baja preferencia por los servicios académicos de la UNAD, aunque esto se relaciona con la baja promoción y el desconocimiento de los servicios que esta ofrece; en tanto que, la población laboralmente activa mostró una mayor preferencia por los servicios de la educación a distancia.

Del total de estudiantes encuestados 156, el 97% de los estudiantes encuestados, tiene la intención de continuar sus estudios académicos y solamente el 3% manifiestan no continuar. Dé este 97% un 72,37% de los estudiantes encuestados (n=76), señalan no conocer los programas ofrecidos por la UNAD, mientras el 27,63% de ellos dicen si conocerlos.

En cuanto la respuesta a la pregunta ¿Cuál es primera universidad que se le viene a la mente y que presta servicios académicos en el Departamento del Guaviare? a la población económicamente activa: De las 186 personas encuestadas, (72,58%) dijeron la UNAD, se convierte en la institución educativa de mayor recordación. De los encuestados, el 72% muestra más interés por la formación en pregrado, mientras que un 28% prefiere el posgrado.

Otro hallazgo relevante es que los estudiantes prefieren continuar sus estudios superiores, bajo la modalidad presencial el 91% de los encuestados. La educación a distancia no es una opción, es importante señalar que sus referentes empíricos están en la educación presencial.

La UNAD es la institución de mayor recordación; así mismo, la opción ninguna, que ocupa un segundo lugar, genera un reto para la institución frente a la generación de acciones de reconocimiento y mercadeo. La Universidad de los Llanos y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) se constituyen en las instituciones que presentan una mayor competencia para la UNAD, en este segmento de la población.

Los resultados de la población económicamente activa sobre el prestigio de la UNAD, conocimiento de egresados y prestigio de egresados, es bueno. Para la población encuestada, la UNAD, posee aceptación en el departamento a nivel de institucional y de egresados.

Este grupo considera el horario flexible y autónomo como el principal atributo de la universidad que de mayor recordación, seguido del nivel académico, y la infraestructura.

El trabajo realizado permitió caracterizar el nivel de posicionamiento y reconocimiento de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en el Departamento del Guaviare en los segmentos poblacionales de mayor importancia como potenciales clientes de esta institución educativa.

Teniendo en cuenta estos resultados se han venido implementando estrategias de mercadeo cuyos resultados generales se presentan a continuación

- **Resultados estrategias de mercadeo:** Del total estudiantes nuevos encuestados 17.389, estos fueron los resultados por estrategia:



De este total de estudiantes que respondieron la pregunta de qué estrategia el corresponden a 16.492 estudiantes de Tecnologías y Grado; Especializaciones y Maestrías 791 estudiantes y de Educación Continuada 106.

Las dos estrategias más efectivas en términos de número de estudiantes nuevos captados fue "REFERIDOS" y "DIGITAL", aproximadamente participan con un 80% en todos los niveles ofrecidos por la UNAD.

- **Resultados otras estrategias de mercado.** El resultado de la Campaña de telemarketing para las bases de datos captadas matrículas en Facebook fue la matrícula de 300 estudiantes nuevos.

Redes sociales: Posicionamiento marca UNAD en redes sociales: 53.000 seguidores en el Fan Page de la UNAD y 18.463 seguidores en el twitter institucional, Divulgación institucional de la Campaña #LaUnadSomosTodos y Publicación de- 32 videos por estudiantes y egresados .

Medios Tradicionales: Pauta publicitaria en radio y televisión para promoción y divulgación de la oferta académica a nivel nacional para los diferentes periodos académicos.

- 61 menciones en el noticiero CM&
- 299 Emisiones en CITY TV
- 5307 cuñas radiales en emisoras regionales de 29 centros UNAD

Medios Impresos: Resultados de alcance en los diferentes medios:

- Revista Semana: Información de oferta académica de posgrados.
- Guía del festival vallenato 2016: Información institucional, Impresión de 5.000 guías con una lecturabilidad de 3 personas por guía. Educación Continuada y posicionamiento Impacto: 15.000 lectores
- Revista Gobernadores y Alcaldes 2016-2019: Impresión de 5.000 revistas con una lecturabilidad de 2 personas por revista. Impacto: 10.000 lectores.

Free press posicionamiento:

- Las 2Orillas: Personas alcanzadas 81.039 (12 de mayo de 2016)
- El Espectador: Personas alcanzadas 43.000(15 de mayo de 2016).

Resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a los estudiantes nuevos matriculados en el período 16-01 de las 138 encuestas obtuvo el siguiente resultado por servicios:

- Servicio del personal académico: satisfecho: 89% ; Insatisfecho: 11%
- Servicio del personal administrativo: satisfecho: 94% ; Insatisfecho: 6%
- Infraestructura física: Excelente: 38%; Bueno: 46%; Regular: 15%, Malo:1%
- Servicio de los canales de información: Satisfecho: 86%; Insatisfecho: 14%

El servicio del personal académico debe mejorar, teniendo en cuenta las respuestas de los estudiantes que manifiestan la falta de acompañamiento por parte de los tutores en el proceso académico, aspecto que influye en la continuidad académica en la UNAD para los siguientes periodos.

Mecanismos de financiamiento Crédito Educativo: Durante el periodo no se realizaron nuevos convenios se operaron y dinamizaron las alianzas con el: Banco Bogotá, Bancomeva, Comultrasan, Fincomercio, Helmn Bank, Lummni, Banco Pichincha, Sufi, Fondo Nacional del horro, Icetex, Coopfuturo.

2.2.2 Desarrollo de eventos institucionales e interinstitucionales: Durante el periodo se apoyó el evento de Rendición de cuentas realizado en el primer trimestre del año. De acuerdo con las indagaciones realizadas por la GRI hubo consenso general de que el evento cumplió con las expectativas en cuanto a la temática, locaciones, logística, organización y horarios.

La aplicación de encuesta y resultados está a cargo de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, quien fue la responsable del evento, cuyos resultados se encuentran publicados en el siguiente documento: https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/balanceGestion/2015/memorias/memorias_rendicion_de_cuentas_2015.pdf

Para el próximo 16 de junio se llevara a cabo el Foro de Autonomía Universitaria que para la presentación de este informe se encuentra en la fase de divulgación e inscripción, y seguimiento, para la fase de preparatoria se han realizado las siguientes actividades:

- Convocatoria: Actualización y consolidación de las bases de datos
- Promoción y difusión del evento (publicación de piezas publicitarias)
- Envío y seguimiento a invitaciones: Según lista aprobada por la gerencia y listados de bases de datos.
- Coordinación con el Rector y Vicerrectoría Académica contenidos a desarrollar.
- Coordinación y publicación del evento en la Web Master de la UNAD
- Seguimiento a las estrategias de promoción y divulgación del evento: Revisar las tareas desarrolladas a través de los diferentes medios, web, redes sociales, vallas, campañas publicitarias, banner, entre otras.
- Coordinación y seguimiento: Al proceso de inscripción
- Logística: Desarrollar actividades operativas, lista de chequeo. Elaboración de cuadro de seguimiento logístico)

Para el 28 de Julio se prevé la realización del Foro de Derecho al Olvido y el Derecho a la Memoria, el 17 de agosto Lanzamiento oficial del proyecto de Campo UNAD y el Congreso el 12, 13,14 de octubre, del año en curso los cuales se encuentra en la fase de planeación.

Los resultados e impactos de los tres eventos serán presentados en el segundo periodo.

2.2.3 Gestión documental y operacional del SIG: Desde el 15 de diciembre de 2015 a 31 de mayo de 2016 se realizaron 68 actualizaciones documentales, de acuerdo con lo establecido con el procedimiento. Informando a los líderes de procedimiento su estandarización en el SIG de la UNAD y recomendando su socialización a los actores respectivos. A continuación se relacionan los documentos a los cuales se les aplicó algún tipo de tratamiento:

LISTADO ACTUALIZADOS	TIPO DE TRATAMIENTO	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	DENOMINACION DEL DOCUMENTO
Listado Maestro de Procesos y Procedimientos	Modificación	Procedimiento	P-4-2	Cobro Coactivo
Listado Maestro de Procesos y Procedimientos	Modificación	Procedimiento	P-11-2	Ciclo de vida de Proyectos de Investigación
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-11-2-6	Formato Matriz de Impacto
Listado Maestro de Instructivos	Modificación	Instructivo	I-2-2-1	Instructivo de Programa de Gestión Documental Física y Electrónica
Listado Maestro de Formatos	Modificación	Formato	F-7-3-2	Formato de Acuerdo de Estudio de Homologación
Listado Maestro de Procesos y Procedimientos	Anulación	Procedimiento	P-2-10	Promoción y Divulgación de la Oferta Académica de Educación Superior de la UNAD
Listado Maestro de Instructivos	Anulación	Instructivo	I-2-10-1	Instructivo para la Elaboración de Planes de Mercadeo
Listado Maestro de Formatos	Anulación	Formato	F-2-10-1	Formato Plan de Mercadeo y Monitoreo
Listado Maestro de Formatos	Modificación	Formato	F-5-4-8	Formato Determinación Clasificación Categoría Tributaria para el Personal de Planta Administrativa, Docentes de Carrera, Docentes Ocasionales Tiempo Completo, Medio Tiempo y Hora Catedra
Listado Maestro de Formato	Modificación	Formato	F-4-12-1	Formato Solicitud de Elementos de Consumo
Listado Maestro de Formatos	Modificación	Formato	F-4-9-1	Formato de Seguimiento y Evaluación de Mantenimiento de la Infraestructura Física

LISTADO ACTUALIZADOS	TIPO DE TRATAMIENTO	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	DENOMINACION DEL DOCUMENTO
Listado Maestro de Procesos y Procedimientos	Modificación	Procedimiento	P-4-13	Procedimiento Trámite de Recursos para Desplazamientos
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-4-13-2	Formato para Legalización Gastos de Desplazamientos
Listado Maestro de Instructivos	Modificación	Instructivo	I-4-11-2	Instructivo para la Consolidación e Integración de la Información Contable de UNAD Florida a los Estados Financieros de la UNAD
Listado Maestro de Instructivos	Modificación	Instructivo	I-5-6-5	Instructivo de Requisitos en Seguridad y Salud en el Trabajo y Condiciones de Contratación
Listado Maestro de Procesos y Procedimientos	Modificación	Procedimiento	P-4-13	Trámite de Recursos para Desplazamientos
Listado Maestro de Procesos y Procedimientos	Modificación	Procedimiento	P-7-6	Gestión del Componente Práctico
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-7-6-11	Formato de Horarios de Componente Práctico (ECAPMA)
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-2-6-2	Formato Certificado de Notas
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-2-6-3	Formato Certificado Notas para Apostillar
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-2-6-4	Formato Constancia Asistencia Evento Académico
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-2-6-5	Formato Constancia Buena Conducta
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-2-6-6	Formato Constancia de Grado
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-2-6-7	Formato Constancia Laboratorios
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-2-6-8	Formato Constancia Matrícula
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-2-6-9	Formato Constancia de Pago
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-2-6-10	Formato Constancia Pendiente de Grado
Listado Maestro de Formatos	Modificación	Formato	F-2-2-8	Formato hoja de Control o Inventario Tipo a Tipo de Expedientes de Archivo
Listado Maestro de Formatos	Modificación	Formato	F-2-2-15	Formato Resolución
Listado Maestro de Procesos y Procedimientos	Modificación	Procedimiento	P-3-1	Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión

LISTADO ACTUALIZADOS	TIPO DE TRATAMIENTO	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	DENOMINACION DEL DOCUMENTO
Listado Maestro de Procesos y Procedimientos	Anulación	Procedimiento	P-2-9	Ejercicios de Consulta
Listado Maestro de Procesos y Procedimientos	Modificación	Procedimiento	P-4-13	Tramite de Recursos para Desplazamientos
Listado Maestro de Instructivos	Modificación	Instructivo	I-4-11-2	Instructivo para la Consolidación e Integración de la Información Contable de Unad Florida a los Estados Financieros de la Unad
Listado Maestro de Formatos	Emisión	Formato	F-4-13-3	Formato para Legalización Gastos de Desplazamientos Unad Florida

Fuente: <https://sig.unad.edu.co/documentacion/listados-maestros/historico-de-actualizaciones-documentales>

Con los ajustes realizados en los documentos del Sistema Integrado de Gestión se logra mantener y mejorar la eficiencia en el desarrollo de los procesos, ya que en general las modificaciones obedecen a mejoras, implementación de controles, minimización de pasos, estandarizaciones de documentos en el sistema. Adicionalmente se está garantizando que los documentos se encuentren en su última versión disponibles dentro de la página del sistema.

CAPITULO III. RESULTADOS DE EVALUACIONES REALIZADAS AL PROCESO

(Resultados de evaluaciones de entidades externas (SGS, entes de control, satisfacción de los usuarios del proceso etc)

3.1 Resultados de evaluaciones internas (auditorías internas, auditorías de autoevaluación y/o acreditación, simulacros realizados al proceso, etc)

3.1.1 Investigación de mercados: Durante el periodo no se realizaron evaluaciones ni auditorías internas ni externas al procedimiento.

Internamente se vienen realizando una revisión general al procedimiento, dado que solamente contempla la fase de estudio de mercado en coordinación con la Escuela de Administración, sin que se tengan resultados esperados, por otro lado deja de lado otros estudios realizados directamente por la GRI y los procesos relacionados con el diseño de piezas promocionales, posicionamiento de la imagen institucional y las estrategias de mercadeo que se vienen implementando.

Se recupera y valora del procedimiento las guías utilizadas en los estudios de mercado, los resultados que son insumos valiosos para direccionar y orientar el trabajo de posicionamiento de la UNAD, y que contribuyen a la pertinencia de los programas y bienestar y calidad de los servicios ofrecidos por la UNAD.

Este asunto se resume y consigna en el acta de la reunión de del 11 de mayo del 2016, que fue enviada a la Gerencia de Calidad Universitaria para solicitar que se retire el procedimiento estandarizado de la página del SIG.

3.1.2 Eventos institucionales e interinstitucionales: Durante el periodo no se realizaron auditorías internas ni externas, internamente el procedimiento se encuentra en revisión dado que el paso a paso estandarizado no da cuenta de las acciones e implicaciones realizadas; por otra parte las responsabilidades se encuentran en otras unidades como es el caso de Solicitar y consolidar la programación de eventos institucionales, académicos y zonales <https://agenda.unad.edu.co/agenda>.

A continuación se relaciona una serie de pasos producto de la experiencia, que muestra las implicaciones y dimensión de la organización de un evento, y nos permite ver las intencionalidades e impactos que se derivan:

- ✓ Consulta y solicitud de cotizaciones de espacios / auditorios para la realización del evento de lanzamiento
- ✓ Solicitar el cronograma / programación de eventos institucionales e interinstitucionales
- ✓ Diligenciar el formato de solicitud y seguimiento de eventos
- ✓ Recepcionar la propuesta académica aprobada
- ✓ Conformar los comités de trabajo
- ✓ Elaborar la propuesta logística y financiera
- ✓ Preparar las piezas publicitarias necesarias para el evento
- ✓ Garantizar el cumplimiento de la imagen institucional en el diseño de las piezas promocionales
- ✓ Seguimiento a la publicación de las piezas publicitarias
- ✓ Elaboración y consolidación de las bases de datos
- ✓ Envío y seguimiento a invitaciones
- ✓ Gestión y coordinación de los diferentes procesos de convocatoria
- ✓ Presentar propuesta de formularios de inscripción en línea para asistentes
- ✓ Contacto y confirmación de ponentes invitados (solicitar ponencias – material para memorias y ponencias)
- ✓ Elaboración de itinerarios y agenda para los panelistas
- ✓ Elaboración del cuadro de seguimiento logístico con los requerimientos necesarios para el evento
- ✓ Desarrollo y acompañamiento del evento
- ✓ Seguimiento a la lista de chequeo
- ✓ Evaluación
- ✓ Elaboración del Informe final
- ✓ Pago a proveedores
- ✓ Archivo de la información en el reservorio

Se valora el seguimiento al protocolo a eventos a nivel institucional y la práctica de evaluación de los mismos.

3.1.3 Gestión Documental: Se recibió auditoría interna al procedimiento y se realizaron los ajustes o evidencias de las observaciones dejadas en el informe de esta auditoría con las siguientes acciones:

- Observación: Realizar la conformación del comité zonal de gestión documental en cumplimiento de la Res. 000156 del 08 febrero de 2013, Art. 9
Acción: El comité está conformado mediante acta 29 de septiembre de 2015, con asistencia del director y líder zonal de gestión documental y algunos directores de centro adscritos a la zona. El acta la custodia la líder zonal de gestión documental con quien se puede realizar la consulta de la misma.

- En el CEAD JAYG se han efectuado visitas de inspección y seguimiento desde el Sistema de Gestión Documental, permitiendo mitigar el retraso en los planes de trabajo (Acciones de mejora registradas en el SSAM) pactados entre la Unidad auditora (gestión documental nacional) y la dirección de centro junto con los grupos de trabajo; en este sentir de ideas, se cuenta con un plan de trabajo, planteado en acciones de mejora a 30 de diciembre de 2016 y unos recursos técnicos y humanos con los cuales se encuentran adelantando las actividades archivísticas encomendadas.
- Observación: Una vez revisado el listado maestro de Fichas de Especificación de productos del SIG se constató que no existe la Ficha correspondiente a los procedimientos asociados:
Acción: Desde la GCMU se realizó revisión y ajuste al procedimiento de producto no conforme, el cual solo aplica a los profesos misionales y al procedimiento de gestión de información del estudiante. Las fichas de especificaciones ya no aplican y todo se administra bajo una matriz a cargo de la GCMU, que se accede por: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1oIQoE0Iz6ZECnuCMVrm-ML4clX2LbnlYHhCCf8o1L4/edit#gid=2012521>

3.1.4 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación. Desde la Sede Nacional se efectuó revisión del procedimiento de cara a la implementación vigente a nivel nacional y se evidenció la necesidad de efectuar ajuste al mismo, las cuales se realizaron por el equipo de trabajo de la correspondiente unidad de Biblioteca nacional y está a espera de aprobación del Líder nacional del Procedimiento.

3.2 Problemáticas

3.2.1 Gestión de la Información del estudiante

- Se presentaron inconvenientes con las certificaciones y/o constancias en el cumplimiento correspondiente a los días de entrega. Se tiene que para una certificación y/o constancia nacional son 3 días e internacional 10 días (por la firma del Secretario General). El centro con mayor inconvenientes fue el JAG, toda vez que quedaron bastantes solicitudes del año 2015, para retomar en 2016 unidas a las que pertenecieron a éste año.
La solución para adelantar éste trabajo, fue que en Registro y Control se trabajó un poco más de tiempo para poder cumplir, de igual manera, llamada que llegaba o estudiante que se acercaba, se le realizaba y se entregaba.
- Otro inconveniente que se presenta son las notas pendientes, que se han venido cargando continuamente por medio de actas de calificaciones.

3.3 Mejoras proyectadas a implementar (Según aspectos o problemáticas detectadas en el periodo)

Para junio de 2016 se generará el procedimiento de Medios y mediaciones comunicacionales, el cual tramitó solicitud e publicación en el mes de Mayo. Este procedimiento tiene como fin establecer los pasos y documentos requeridos para la divulgación a nivel interno de la información que genera la institución, por medio de canales como: Radio UNAD Virtual, Televisión abierta, web conferencia, diseño de piezas comunicacionales y canal institucional.