

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO C-2 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

PERIODO DE ANÁLISIS:
Del 15 de mayo al 15 de noviembre

Diciembre 6 de 2016

Objetivo del Proceso:

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.

Procedimientos Involucrados:

- Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión
- Gestión Documental
- Gestión de la Información del Estudiante
- Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación
- Medios y mediaciones comunicacionales

Teniendo en cuenta el objetivo referenciado y desde la visión general del proceso, documente los siguientes aspectos:

1. Aspectos que conllevaron al cumplimiento del objetivo

Por medio del Control Documental y Operacional del Sistema Integrado De Gestión, se realizaron las diferentes revisiones previas a la aprobación de los documentos de los diferentes procesos que requieren estandarización o actualización y que a su vez son administrados por la GCMU permitiendo la custodia y acceso a los usuarios mediante publicación en la página del SIG y a su vez cada proceso realizó las respectivas socializaciones y capacitaciones. Durante la vigencia del 2016 se han realizado un total de 118 actualizaciones documentales distribuidas en: Modificaciones 62, Emisiones 38 y Anulaciones 18. Específicamente se han realizado 3 modificaciones a caracterizaciones de los procesos Internacionalización, Gestión de la información y del conocimiento organizacional, Planificación institucional y en el caso de procedimientos los ajustes fueron: anulaciones 6, emisión 1, modificaciones 25.

Frente al Procedimiento Gestión Documental se realizó seguimiento y control en lo que refiere al cumplimiento de la normatividad archivística colombiana, lo cual permitió el cumplimiento nacional de las actividades encomendadas al Sistema de Gestión Documental de la UNAD.

Con respecto a Medios y Mediaciones Comunicacionales, en lo correspondiente a la Emisora institucional RUV ha registrado hasta el mes de Noviembre 244 emisiones de contenido radiofónico alcanzando un 163% sobre la meta prevista, atribuido especialmente a la realización de programas radiales en la sede nacional JCM. Las consultas de

información institucional, programas de orden académico y cultural registran 11.206 consultas en el periodo.

En cuanto a Canal UNAD, para lo corrido del periodo al mes de noviembre se han incorporado 119 contenidos audiovisuales, es importante destacar durante el periodo las 21.593 visualizaciones que arroja Google analytics de la lista de reproducciones en Youtube cifra que muestra el grado de interés frente a los contenidos audiovisuales televisivos, videos educativos y promocionales. Así mismo en Web Conference organizacional para lo corrido del periodo registra un total de 1.143 servicios distribuidos en 591 web Conference y 552 solicitudes de espacios físicos a las diferentes unidades misionales y de gestión a nivel institucional. De otro lado, el área de comunicación visual para lo corrido del año la producción de piezas gráficas de tipo promocional, informativas y de orden académico ascendieron a 546 unidades destacando la gran demanda de requerimientos provenientes de Proyectos como Campo UNAD y Campus Virtual, productos que han sido orientados para el desarrollo de banners, iconografía e interfaces especialmente.

En cuanto a Gestión de la Información del Estudiante en el periodo analizado en lo referente al cargue de notas, el sistema está sincronizado con el campus virtual lo cual facilita la respectiva migración automática de notas.

Es importante resaltar que a nivel Nacional se realizaron 10.744 certificaciones académicas y/o constancias, las cuales fueron generadas gracias a la oportuna y disponible información académica de los estudiantes con que cuenta la Universidad.

En cuanto a lo realizado por Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación, se mantuvo la adquisición de 70 bases de datos bibliográficas y académicas, cuya función principal es estar disponible 7/24/365 para la comunidad Unadista. De igual forma se brindó soporte a la academia y se fomentando en el uso y conocimiento de las herramientas Bibliográficas por medio de capacitaciones mensuales para docentes y estudiantes, vía web Conference.

Se actualizó el curso libre de e-biblioteca UNAD para los usuarios interesados en conocer un poco más acerca de estas herramientas, ya que el curso permite interactuar con los usuarios de una manera personalizada, apoyando en la generación de conocimiento. Vale la pena indicar que el Repositorio Institucional, es la herramienta donde se está alojando la producción científica de la Universidad denominada literatura gris.

2. Aspectos que dificultaron el cumplimiento del objetivo del proceso

En lo que concierne a Medios y Mediaciones Comunicacionales, la restricción presupuestal durante este periodo ha limitado la adquisición de equipos de mayor rendimiento para la producción audiovisual, sin embargo los proyectos y requerimientos han sido cumplidos en cuanto a calidad y tiempo de entrega.

En cuanto Gestión de la Información del Estudiante, se presentó demora en la entrega de algunas certificaciones y/o constancias por parte del CEAD José Acevedo y Gómez, ya que de las 10.744 certificaciones académicas y/o constancias que se realizaron al nivel nacional 2.270 se generaron en este CEAD, aunque vale la pena indicar que a la fecha se encuentran

al día. Frente al tema de certificaciones se presentaron algunas PQRS de estudiantes que no están de acuerdo con los formatos establecidos, o que necesitan colocar alguna información diferente, para cumplir con el requisito solicitado ante lo cual se han verificado los casos, a los cuales evidentemente, algunos han sido procedentes, otros no si se han dado las respectivas soluciones.

Se presentaron demoras a la hora de hacer la renovaciones de los contratos de la Bases de datos bibliográficos, ya que la tramitología interna y la repetición de solicitud de documentación a los proveedores ya solicitada en un primer contrato, demoran los procesos de renovación de la herramientas que no pueden dejar de funcionar, ya que estos recursos están enlazados con los syllabus de los estudiantes.

3. Asuntos pendientes y en proceso

- Actualización de Tablas de Retención Documental, con cumplimiento de cronograma a Julio 30 de 2017.
- Incorporar el procedimiento de TV con sus respectivos instructivos y formatos.

4. Conformidad de los productos y servicios

El Producto No Conforme está relacionado con la emisión de Certificaciones de Notas y Constancias de Estudios Académicos a Nivel Nacional; durante el periodo se registró 10 productos no conformes (PNC), las cuales fueron analizados y se concluyó que los errores fueron humanos en cuanto al momento de digitar la información, ante lo cual se envió un correo a los líderes zonales de Registro y Control reiterando la importancia de verificar las certificaciones antes de entregarlas a los estudiantes o egresados.

5. De acuerdo a la información documentada previamente indique cual fue el aporte del proceso para cumplir con la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

El Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión garantiza que los documentos del SIG se encuentran disponibles para consulta permanente en la página del SIG y por medio de las actualizaciones realizadas se observa el mejoramiento continuo que Presenta el sistema, adicionalmente en cuanto a Gestión Documental se vela por el cumplimiento de las tablas de retención documental que son el instrumento de informacional y de control de la UNAD en materia archivística.

En cuanto a la Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional pensando en el mejoramiento continuo se actualizo el procedimiento de servicios de apoyo al aprendizaje y la investigación, con el fin de dar calidad de los recursos bibliográficos, la atención al estudiante, el acompañamiento tutorial y apoyo tecnológico. Adicionalmente se Salvaguarda la Gestión del Conocimiento y la innovación, siendo facilitadores entre herramientas e investigación y los productores intelectuales de información con calidad y pertinencia, fomentando la cultura investigativa y disseminación del conocimiento.

Finalmente en cuanto a los medios de comunicación también han contribuido al desarrollo institucional en el cumplimiento de su misión y responsabilidad social, debido al desarrollo de contenidos que hacen uso de la convergencia digital para promover la información, comunicación y formación a los diferentes grupos de interés.

6 Oportunidades de mejora de los procedimientos

Desde el área de Registro y Control Académico se propondrán dos formatos certificaciones y/o constancias referentes a “estudiante se encuentra realizando la opción de grado” y “matrícula de estudiantes de educación permanente”, con el fin de ampliar el portafolio de opciones de certificaciones que solicitan los estudiantes a través de esta unidad.

También se realizará el formato de solicitud de traslado de documentos, para evitar inconvenientes al momento de solicitar el cambio de Centro.

Formular el cronograma de revisión aleatoria a los procesos y formatos estandarizados en el Sistema Integrado de Gestión para detectar oportunidades de mejora en la ejecución de los procesos.