

## INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

### (C-2) GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

PERIODO DE ANÁLISIS: 16 de noviembre 2016 – 15 de mayo 2017

#### 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

#### 1. Aspectos que conllevaron al cumplimiento del objetivo

Durante el periodo de análisis, fueron gestionadas un total de 54 solicitudes de actualizaciones documentales en función de mantener actualizada la referencia documental del sistema y así mismo plasmar la mejora continua de las actividades definidas por los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión SIG.

Estas solicitudes de actualizaciones documentales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

	Emisión	Modificación	Anulación	(Total solicitudes por tipo documento)
Caracterización	-	1	-	1
Procedimiento	-	8	-	8
Instructivo	10	10	-	20
Formato	3	19	3	25
(Total por tipo solicitud)	13	38	3	54

Es importante resaltar que los ajustes a estos documentos dan respuesta a sugerencias y/o recomendaciones de los servidores, así como a la identificación de necesidades y prioridades en la prestación del servicio de cara al cumplimiento de requisitos y la satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas.

En referencia con Gestión Documental se realizaron capacitaciones, seguimiento y control del procedimiento en lo que refiere al cumplimiento de la normatividad archivística Colombiana, lo cual permitió el cumplimiento nacional de las actividades en comendadas al Sistema de Gestión Documental de la UNAD. Así mismo, fueron revisados y actualizados los formatos de comunicados (carta, circular y memorando) en función de ajustar algunas características relacionadas con la imagen institucional y mejorar la identificación de campos a diligenciar con sus respectivos textos de ayuda.

En atención a la expedición de certificaciones y/o constancias de estudiantes, se gestionó un total de 9679 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

	ZAO	ZCAR	ZCBOG	ZCBOY	ZCORI	ZCSUR	ZOCC	ZSUR	(Total por tipo documento)
<b>Certificaciones</b>	301	386	1170	345	285	399	490	359	<b>3735</b>
<b>Constancias</b>	251	1626	1040	298	312	892	894	631	<b>5944</b>
<b>Total por Zona</b>	<b>552</b>	<b>2012</b>	<b>2210</b>	<b>643</b>	<b>597</b>	<b>1291</b>	<b>1384</b>	<b>990</b>	<b>9679</b>

En relación con el cargue de notas, el sistema de RYC se encuentra sincronizado con el campus virtual, lo que facilita la gestión respectiva, para el caso de las notas pendientes del período académico, se gestionaron por medio de acta de calificaciones. A nivel nacional, los funcionarios de Registro y Control deben reportar a los líderes nacionales el formato del acta de calificación junto con los respectivos soportes para verificación y posible cargue. Estas notas son verificadas, y reportadas a cargue de manera inmediata, para que al cabo de 5 días hábiles las notas ya aparecen cargadas en el Registro Académico. Para el caso de estudiantes a graduarse y que tenían notas pendientes, se revisaron y gestionaron los casos con la colaboración con los centros para cumplir con el requisito del cumplimiento de los créditos.

Respecto a la Gestión de Medios y Mediaciones Comunicacionales - MMC, tomando lo corrido durante el primer trimestre del año 2017 en lo correspondiente a la Emisora institucional RUV se registran 74 emisiones de contenido radiofónico alcanzando un 37% de avance sobre la meta definida para la vigencia, cifra atribuida especialmente a la realización de programas radiales en la sede nacional JCM. Las consultas de programas académicos y culturales, registran un total de 464 consultas en el periodo.

En cuanto a Canal UNAD y para lo corrido del primer trimestre 2017 se han incorporado 40 contenidos audiovisuales, cifra que representa un 40% sobre la meta de la vigencia. Durante éste periodo se han alcanzado 7206 visualizaciones, dato que arroja la plataforma de Google analytics sobre la lista de reproducciones en YouTube, un aspecto que refleja el gran interés por parte de la comunidad universitaria y público en general sobre los contenidos audiovisuales televisivos, videos educativos y promocionales incorporados.

Así mismo, para los servicios prestados por el área Web Conference Organizacional – WCO, durante el primer trimestre 2017, se registra un total de 121 Web Conference activadas y 241 solicitudes asistidas para espacios físicos requeridos por las diferentes unidades misionales y de gestión institucional.

Por otro lado, el área de Comunicación Visual en lo corrido del mismo periodo de análisis, alcanza una producción en piezas gráficas de 108 unidades, destacándose una mayor demanda en requerimientos para el desarrollo de banners, iconografía e interfaces gráficas.

En relación con la Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y La Investigación, se incluyó un nuevo formato denominado “Formato de Intercambio Bibliotecario (F-2-7-3)”,

esto en función de controlar y gestionar de mejor manera el intercambio de material bibliográfico en atención a los 215 convenios que tiene establecidos la UNAD para tal fin, de lo cual es de mencionar que 15 de ellos se gestionaron en lo corrido de la vigencia 2017. Así mismo se mantuvo la adquisición y disponibilidad de de 70 bases de datos bibliográficas y académicas para la consulta por parte de los estudiantes y personal administrativo. Se fomentó en el uso y conocimiento de estas herramientas por medio de capacitaciones vía webconference dirigidas a docentes y estudiantes, referentes a los recursos Bibliográficos como son Proquest, Ebsco, Gale Virtual Reference Library (GVRL), NatGeo, IEEE y de Gestores bibliográficos Mendely y Zotero, descubridor EDS (metabusador).

Es así como durante el mes de diciembre de 2016 se contó con 76.528 sesiones de ingreso a la plataforma de la biblioteca virtual y un total de y 249.734 búsquedas de contenidos y Durante lo corrido de la vigencia 2017 (enero-mayo) se cuenta con un total de 2.065.278 sesiones de ingreso y un total de 3.662.128 búsquedas.

En relación con la gestión de contenidos en el repositorio institucional, en el mes de diciembre 2016 se contó con la publicación de 29 trabajos de grado y 1137 de contenidos didácticos (OVIS-OVAS) y en lo corrido de 2017 (01 enero – 31 mayo) se contó con la publicación de 214 trabajos de grado, 1073 de contenidos didácticos (OVIS-OVAS) y 1 libro de producción propia.

## 2. Aspectos que dificultaron el cumplimiento del objetivo del proceso

Se presentaron algunas demoras en la entrega de certificaciones y/o constancias por parte del CEAD José Acevedo y Gómez, sin embargo a la fecha de corte de este informe, el centro se encuentra al día. De igual manera también se presentaron inconvenientes en la respuesta a las solicitudes en el FUSD, por inconvenientes en la habilitación de ésta plataforma. Se siguen presentando por parte de los usuarios, inconformismos con algunas de las plantillas de certificaciones y/o constancias establecidas, ya que no cumplen con las necesidades de todos los estudiantes, sin embargo frente a ello, se verificó cada uno de los casos y resolvieron aquellos en los que se podía proceder.

## 3. Asuntos pendientes y en proceso

Teniendo en cuenta que fueron efectuado un cambio al procedimiento “Control documental y operacional del SIG” en el cual se incluyó la opción de la emisión de manuales específicos para los componentes del SIG, desde el componente de Gestión Ambiental y el componente de Seguridad y Salud en el trabajo, se está adelantando el levantamiento documental de sus dichos manuales conforme a las necesidades de cada componente, los cuales serán parte de la estructura de documentos que soportarán el SIG de la UNAD.

Desde el procedimiento de Gestión Documental se está trabajando y avanzando en la actualización de Tablas de Retención Documental, con cumplimiento de cronograma a Julio 30 de 2017.

Desde el procedimiento de Medios y mediaciones comunicacionales se está abordando en la propuesta para la emisión del instructivo de Televisión con sus respectivos formatos, y por otra parte se está realizando organización de contenidos en coherencia con las tablas de retención documental de la VIMMEP.

En relación con Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y La Investigación, se están gestionando dos (2) nuevos convenios bibliotecarios con Fedepalma y Corpoica, con el propósito de poner a disposición de los usuarios nuevas fuentes de acceso e intercambio de información.

#### 4. Conformidad de los productos y servicios

Durante el periodo de análisis, en referencia al producto “*Certificaciones de Notas y Constancias de Estudios Académicos a Nivel Nacional*” se gestionó un total de 9679 de las cuales se identificó solo 15 de ellas como Productos No conformes, esto se traduce en que se logró una conformidad del 99.85% frente a los requisitos establecidos y tan solo el 0.15% de certificaciones o constancias presentaron algunos errores en los datos personales (nombres, apellidos, número de documento, otros) y por errores al momento de enviar el documento por medio del FUSD, Casos que fueron tratados de acuerdo a lo especificado en la matriz de productos y servicios del SIG.

#### 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.

Desde lo definido en la Política del SIG, el proceso (C-2) Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional, tiene en primera instancia una relación y aporte directo con la declaración “*a. El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la institución, para la satisfacción de todos los actores académicos y administrativos, beneficiarios y usuarios de sus programas y servicios educativos, en procura de superar sus expectativas*”, frente a lo cual el Proceso en principio hace su aporte como base que soporta estructuralmente la producción y administración de la información institucional y de nuestros usuarios, siendo reflejo del mejoramiento continuo de la gestión y del quehacer diario que se desarrolla al interior de la UNAD desde los procesos, así como del cumplimiento de las labores y de los requisitos legales y demás suscritos por la institución que se reflejan a través de los registros que reposan en los expedientes que por TRD cuentan las distintas Unidades y Centros de la Universidad, como también en los sistemas de información en los que reposan datos de nuestros usuarios.

De igual modo a través del FUSD, se aporta al mejoramiento continuo de la gestión y la satisfacción de nuestros usuarios, de tal forma que las solicitudes puedan realizarlas

desde su lugar de trabajo o vivienda, y que con ello, se facilite la comunicación con la universidad para la atención de sus requerimientos; es así como también se aporta con la aplicabilidad del Acuerdo No. 003 de 27 de Febrero de 2017 mediante el fortalecimiento del uso del correo institucional. Desde otra mirada, a través del FUSD se aporta al uso mínimo de papel, teniendo en cuenta que es una herramienta virtual y todo se realiza a través de la plataforma, aportando a la declaración “b. La prevención de la contaminación...”. Y “e. La protección, preservación y soporte de la información institucional almacenada en medio electrónico”

En otro sentido, el proceso de Gestión de la Información y del conocimiento organizacional, da aporte al tercer objetivo Integral del SIG en el que se declara “*Impulsar la Gestión del Conocimiento y la innovación a partir del incentivo a la producción intelectual con calidad y pertinencia, del fomento de la cultura de la investigación y de la diseminación del conocimiento en la Web 3.0 y otros dispositivos que fortalezcan ambientes virtuales de aprendizaje.*” Esto mediante la promoción de la información y la comunicación institucional y el apoyo a la formación a través de los medios en ambientes virtuales como lo son Radio UNAD Virtual, Canal UNAD, el sistema de Web Conference y la comunicación visual como pieza fundamental en el acompañamiento de los servicios académicos, administrativos y organizacionales. De igual manera desde la Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación a través de la disponibilidad de acceso a herramientas como la Biblioteca Virtual y el repositorio institucional mediante los cuales se promueve la gestión del conocimiento a través de la web, una labor que genera sentido y coherencia con la misión de la UNAD.