

## INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

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

PERIODO DE ANÁLISIS: 16 de Noviembre 2017 al 15 de Mayo de 2018

#### 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

##### ✓ (P-2-1) Control Documental y Operacional del SIG

Durante este periodo de análisis, los procesos establecidos por la Universidad que soportan el Sistema Integrado de Gestión (SIG) solicitaron emisión, modificaciones y anulación a los documentos y/o formatos asociados a cada uno de ellos, en pro de mantener actualizado el sistema, solicitudes que fueron atendidas de forma oportuna garantizando las revisiones y aprobación necesarias para su publicación.

En este periodo se realizaron un total de 52 actualizaciones documentales distribuidas así:

Actualizaciones Documentales	Acción Realizada		
	Emisión	Modificación	Anulación
Caracterización	-	1	-
Procedimiento	3	14	1
Instructivo	3	7	-
Formato	7	15	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>37</b>	<b>2</b>

✓ (P-2-2) Gestión Documental

- Realización de 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 encomendadas al Sistema de Gestión Documental de la UNAD.
- Visitas de Inspección, seguimiento y capacitación a Unidades y Centros de la UNAD que así lo requieren de acuerdo a programación de visitas 2018.
- Generación de reportes de seguimiento, observaciones y plan de actividades a ejecutar por Unidades y Centros para lograr el cumplimiento de compromisos.
- Establecimiento y publicación del cronograma de transferencias documentales para la vigencia 2018.

✓ (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante

Para el segundo IGP de 2017, se tiene en cuenta las fechas de trabajo desde el 16 de noviembre hasta el 15 de mayo de 2018, se tiene la siguiente información, referente a certificaciones y/o constancias, teniendo en cuenta que la Oficina de Registro y Control Académico, son los encargados de realizar los formatos y generar los recibos, ya sea en ventanilla o por medio del FUSD:

	ZAO	ZC	ZCBC	ZB	ZCO	ZCS	ZO	ZS
Certificaciones	569	2040	2398	597	650	1330	1215	970
Constancia								

- Recibos pagos por concepto de certificado de Bachillerato: 94
- Recibos pago por concepto de constancia de Bachillerato: 111
- Recibos pago por concepto de certificado: 6618
- Recibos pago por concepto de constancia: 3151
- Recibos pago por concepto de cambio de programa: 1131
- Recibos pago por concepto de contenidos programáticos: 132

De igual manera, en lo concerniente a notas, todos los centros a nivel nacional, los funcionarios de Registro y Control reciben las calificaciones por la parte académica, mediante el formato de acta de recalificación, donde debe venir completamente

diligenciada y con los soportes correspondientes. Las notas que se pueden actualizar según la fecha del IGP son las que pertenecen a la vigencia 2017-2, de ahí para atrás, el trámite debe realizarse por medio del Consejo Académico. Apenas la parte académica radique en Sede Nacional las notas diferentes a la vigencia 2017-2, se procede a cargarlas en los Registros Académicos.

Igualmente, se realizó colaboración con la Vicerrectoría Académica y de Investigación-VIACI para el cargue de notas pendientes del convenio UNAD – INPEC para que se pudiera realizar la matrícula, teniendo en cuenta que es un período particular y en ocasiones las notas se demoran en el reporte.

Se realizó un arduo trabajo con las Escuelas, referente a las equivalencias de los programas autorizados para nivelación SENA, de tal manera que la oferta que le aparece al estudiante, corresponda a la malla curricular, omitiendo los cursos avalados en el respectivo Acuerdo SENA.

#### ✓ (P- 2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación

Para el año 2018, se aumentan a 75 bases de datos bibliográficas, académicas, su función principal es estar disponible 7/24/365 para la comunidad unadista, brindando información académica y de investigación. La e-biblioteca UNAD fomenta el uso de estos recursos capacitaciones periódicas para docentes y estudiantes, vía web conference. Dichas memorias se pueden encontrar en el micro sitio web de la Biblioteca UNAD <https://biblioteca.unad.edu.co/>

Adicional, se actualizó el curso libre de e-biblioteca UNAD, dirigido a 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 (un avatar que dialoga con el usuario), apoyando en la generación de conocimiento. A este curso tienen acceso todos los usuarios desde mis cursos virtuales.



El Repositorio Institucional, es la herramienta donde se está alojando la producción científica, trabajos de grado (pregrado y especializaciones) de la UNAD denominada literatura gris. Se pueden consultar desde esta página <http://repository.unad.edu.co/>, alojada en el portal de la E-Biblioteca UNAD.

	<b>Contenidos Didácticos</b> <b>5224</b>
	<b>Medios Educativos y Culturales</b> <b>90</b>
	<b>Objetos Informativos y de Aprendizaje</b> <b>286</b>
	<b>Producción Científica</b> <b>1277</b>

Al mes de mayo 2018, se cuenta con 5224 (OVIS y OVAS) que acompañan a casa curso. 90 Recursos producidos por radio UNAD, 286 recursos abiertos para el aprendizaje autónomo y 7277 recursos de producción elaborada por estudiantes como trabajos de grado e informes finales de carrera, etc., adicional de libros producidos por la UNAD y artículos alojadas en cada una de las revistas científicas de la UNAD.

La siguiente tabla nos muestra cifras de uso entre el año 2016 y 2017 para el Repositorio Institucional UNAD, reflejando un incremento en el año 2017 y Parte de 2018.

Mes	Búsquedas Años		
	2016	2017	2018
Enero		211.460	146.196
Febrero		2.068.528	1.626.291
Marzo		2.789.917	2.171.074
Abril		2.501.440	2.108.923
Mayo		3.011.604	1.876.980
Junio		1.060.613	
Julio	877.619	1.025.056	
Agosto	951.354	1.375.255	
Septiembre	2.379.493	2.344.694	
Octubre	2.517.985	2.287.699	
Noviembre	2.437.810	1.582.098	
Diciembre	1.599.540	1.281.216	
	10.763.801	16.688.567	7.929.464

Para el 2018, se renovaron los 230 convenios interbibliotecarios con las diferentes universidades a nivel nacional.

#### ✓ (P-2-11) Medios y Mediaciones Comunicacionales

Desde la unidad de Medios y Mediaciones Comunicacionales - MMC, tomando lo corrido hasta el segundo trimestre del año 2018, la Emisora institucional RUV registro 97 emisiones de contenido radiofónico alcanzando un 49% sobre la meta prevista, cifra atribuida especialmente a la realización de programas radiales en la sede nacional JCM. Contenidos que siguen siendo consultados por la comunidad Universitaria y público en general en sus diferentes franjas de programación como la académica, cultural, y promocional. Así mismo, se registra un total de 2644 consultas de programas, 84% de orden académico y 17% cultural.

De otro lado, en Canal UNAD el medio de emisión de contenidos audiovisuales que opera a través de Youtube, destaca que para lo corrido hasta el segundo trimestre 2018 se han incorporado 71 contenidos audiovisuales, cifra que representa un 71% sobre la meta prevista. Durante éste periodo Canal UNAD conforme a las cifras registradas por Google analytics, el total de visualizaciones de la lista de reproducción para lo corrido del segundo trimestre de 2018 asciende a 1479.

Así mismo, para los servicios prestados por el área Web Conference Organizacional – WCO, hasta el segundo trimestre 2018, se han activado 490 servicios de web Conference organizacional, y 673 servicios en auditorios, un total de 1163 servicios asistidos por el área.

Por otro lado, el área de Comunicación Visual en lo corrido del mismo periodo de análisis, alcanza una producción en piezas gráficas de 304 unidades, destacándose una mayor demanda en requerimientos para el desarrollo de banners, iconografía e interfaces gráficas.

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

### ✓ (P-2-1) Control Documental y Operacional del SIG

Ninguno

### ✓ (P-2-2) Gestión Documental

Ninguno

### ✓ (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante

Se tiene una dificultad, y es en lo relacionado con los formatos que se trabajan para las certificaciones o constancias, teniendo en cuenta los formatos que se están trabajando, teniendo en cuenta que, según lo manifestado por los estudiantes no se acomodan a lo que se requiere, solicitando que se le retire o se le agregue otra información.

Hay PQRS en relación a la respuesta tardía en la entrega de las certificaciones o constancias, ya que en ocasiones se ha superado el tiempo de entrega. Esta situación, se puede presentar por demoras en verificaciones académicas por parte de las Escuelas. De la misma manera, hay quejas referentes a las certificaciones de apostillar, porque no se entregan en el mismo tiempo que las otras, sin tener en cuenta los tiempos establecidos en el Reglamento Académico.

De igual manera, hay quejas correspondientes al cobro de las certificaciones o constancias, ya que los estudiantes afirman que son muy costosas a diferencia de otras instituciones.

✓ (P- 2-7) **Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación**

Existe demoras a la hora de realizar las renovaciones de los contratos de la Bases de datos bibliográficas, ya que la tramitología interna de solicitud de documentación ya solicitada en un primer contrato, demoran los procesos de renovación de las herramientas que no pueden dejar de funcionar, teniendo en cuenta que estos recursos están enlazados con los syllabus de los estudiantes.

Para la operación de los servicios que presta la Biblioteca, se hace necesario de la gestión del área de GIDT, en lo pertinente al uso y visualización de contenidos, que en ocasiones presenta fallas en sus canales o servidores, afectando a la E- Biblioteca UNAD.

Para el 2018, se deben volver a hacer las renovaciones de Bases de datos, Repositorio y convenios interbibliotecarios.

✓ (P-2-11) **Medios y Mediaciones Comunicacionales**

Para lo concerniente al área de MMC, los requerimientos han sido cumplidos en cuanto a calidad y tiempos de entrega. Durante el periodo no se presentaron novedades que alteraran el desempeño del proceso.

### 3. Asuntos pendientes y en proceso

✓ (P-2-1) **Control Documental y Operacional del SIG**

El procedimiento en este periodo no cuenta con asuntos pendientes.

✓ (P-2-2) **Gestión Documental**

- Actualización de Tablas de Retención Documental, con cumplimiento de PMA controlado por el Archivo General de la Nación a noviembre 30 de 2018.
- Acción de Mejora con el CEAD Barranquilla, el cual está pendiente de cargue de informe a 100% de actividades, esto en virtud de compromisos de la auditoria interna del 2017.

✓ (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante.

- Se tiene pendiente realizar la actualización del procedimiento de Gestión de la Información del Estudiante, ya se realizó el diagrama de flujo, y el paso a seguir por facilidad, es dividir el procedimiento en dos, uno para notas y otro para certificados o constancias; así como los instructivos de notas (25% y 75%)
- Se está realizando la transición de la norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015 con respecto al procedimiento.

✓ (P- 2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación

El procedimiento en este periodo no cuenta con asuntos pendientes.

✓ (P-2-11) Medios y Mediaciones Comunicacionales

Incorporación del procedimiento de TV con sus respectivos instructivos y formatos.

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

✓ (P-2-1) Control Documental y Operacional del SIG

El procedimiento cuenta con puntos de control para las revisiones previas; lo anterior con el objeto de garantizar su revisión y aprobación antes de su publicación.

✓ (P-2-2) Gestión Documental

Nuestro procedimiento cuenta con un producto que se relaciona con la misma mitigación del riesgo y es el cumplimiento de las Transferencias Documentales, esto nos ha permitido cumplir con el producto y mitigar el riesgo de incumplimiento a la diferente normatividad archivística colombiana.

✓ (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante

Durante el periodo no se identificaron productos o servicios no conformes.

✓ (P- 2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación

Para medir la calidad de los productos y servicios, la biblioteca tiene tres mecanismos de comunicación con la comunidad unadista, así:



- La primera la comunicación permanente desde los correos de [biblioteca@unad.edu.co](mailto:biblioteca@unad.edu.co), [gescontenidos@unad.edu.co](mailto:gescontenidos@unad.edu.co) y asesoría personalizadas vía skype
- La segunda herramienta son las dudas que surgen del curso libre que toman los estudiantes por interés propio
- Y el tercero es una encuesta de satisfacción ubicado en su micro portal web de la Biblioteca UNAD

Los resultados arrojados por la encuesta son los siguientes:





✓ (P-2-11) Medios y Mediaciones Comunicacionales

El procedimiento no cuenta con productos y servicios dentro de la matriz de producto o servicio no conforme.

**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.**

✓ (P-2-1) Control Documental y Operacional del SIG

El proceso C-2 Gestión de la información y del conocimiento organizacional, de acuerdo a la Política del SIG, “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” realiza un aporte significativo reflejado en:

- Se garantiza que a través del procedimiento control documental y operacional del SIG; la base o fuente de información facilite, la consulta permanente de los documentos actualizados que soportan el sistema integrado de gestión

✓ (P-2-2) Gestión Documental

Nuestro aporte es documentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos con que cuenta la UNAD en el ámbito nacional, siendo así la base que soporta estructuralmente la producción y administración de la información reflejada en los expedientes que por TRD cuentas las Unidades y Centros de la Universidad.

✓ (P-2-6) Gestión de la Información del Estudiante

En enero se puso en funcionamiento nuevamente del FUSD, donde se inició el trámite de las siguientes solicitudes con respecto al procedimiento:

- Certificados o constancias
- Recibo de pago – Certificados o constancias
- Recibo de pago – Contenidos analíticos

Lo anterior, en pro del mejoramiento continuo.

✓ (P- 2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación

Desde los servicios que presta la Biblioteca, se aporta con salvaguardar 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 diseminación del conocimiento.

✓ (P-2-11) Medios y Mediaciones Comunicacionales

Durante el periodo de análisis, el objeto misional del procedimiento se desarrolló en su totalidad y conforme a los requerimientos generados tanto por las unidades misionales como de gestión institucional, productos y servicios que fueron asistidos por la unidad de Medios y Mediaciones Comunicacionales - MMC a través de sus diversas líneas de acción. Un escenario que, con la participación de su talento humano y haciendo uso apropiado de los medios, la tecnología y la convergencia digital, ha sido consecuente y ha permitido otorgarle un adecuado sentido y significado a la gestión de la información, la formación y el conocimiento institucional, así como también el promover, difundir y elevar el nivel de comprensión de la UNAD ante sus diversos grupos de interés.