

## INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

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

PERIODO DE ANÁLISIS: 16 de Mayo de 2018 al 15 de Noviembre 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; Teniendo en cuenta el objetivo referenciado y desde la visión general del proceso, documente los siguientes aspectos:

#### 1. Aspectos que aportaron al cumplimiento del objetivo del proceso en el periodo de análisis.

##### Procedimiento: (P-2-1) Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión

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 del mejoramiento y actualización del sistema, solicitudes que fueron atendidas de forma oportuna garantizando las revisiones y aprobación necesarias de los documentos para su publicación.

Durante el periodo, se realizaron un total de 149 actualizaciones documentales distribuidas así:

Actualizaciones Documentales	Acción Realizada		
	Emisión	Modificación	Anulación
Caracterización	-	14	-
Procedimiento	5	36	2
Instructivo	5	18	-
Formato	10	53	2
Matriz del SIG	4	-	-
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>121</b>	<b>4</b>

### Procedimiento: (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 de la vigencia 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 tanto de la sede nacional como de los Nodos.

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

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

	ZAO	ZC	ZCBC	ZB	ZCO	ZCS	ZO	ZS
Certificaciones	1118	3410	4653	1064	1354	2688	2445	1761
Constancia								

- Recibos pagos por concepto de certificado de Bachillerato: 170
- Recibos pago por concepto de constancia de Bachillerato: 169
- Recibos pago por concepto de certificado: 12245
- Recibos pago por concepto de constancia: 6248
- Recibos pago por concepto de cambio de programa: 1882

Se actualizaron las preguntas frecuentes en la página institucional, referentes a:

- Certificaciones o constancias

Se realiza actualización de los formatos de certificación en las solicitudes del Fus Digital.

Se realizó una verificación de notas pendientes para INPEC, las cuales fueron reportadas a nivel nacional por parte de la persona encargada en Sede Nacional, y quedaron actualizados los Registros Académicos de estos estudiantes.

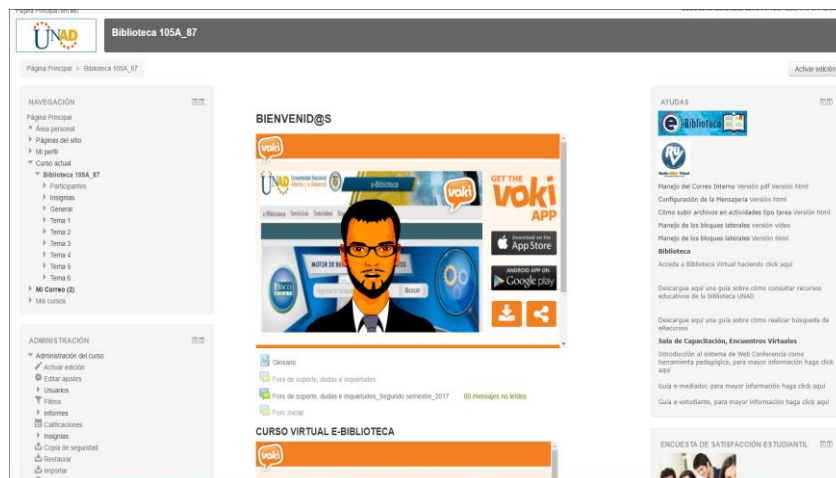
Se realiza junto con la Secretaría General la actualización del Instructivo “I-2-2-7 Instructivo para la administración y gestión de la serie historias académicas”.

Por solicitud de Secretaria General, a los certificados de notas para apostillar, se les adiciona al final una nota para aclarar información: *“Esta certificación contempla las calificaciones o notas que posee el registro académico oficial del estudiante, con el propósito de certificar el cumplimiento académico del estudiante en cuanto a sus calificaciones y desarrollo de pensum académico”*.

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

Para el año 2018, se mantienen las 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 y realiza 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/>

Adicionalment, 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 (un avatar que dialoga con el usuario), apoyando en la generación del conocimiento; es de anotar, que a este curso tienen acceso todos los usuarios desde mis cursos virtuales.



El Repositorio Institucional es la herramienta, en la cual 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>6233</b>
	<b>Medios Educativos y Culturales</b> <b>122</b>
	<b>Objetos Informativos y de Aprendizaje</b> <b>286</b>
	<b>Producción Científica</b> <b>9114</b>

A fecha noviembre de 2018, se cuenta con (6.233) OVIS y OVAS que acompañan a casa curso. (122) Recursos producidos por radio UNAD, (286) recursos abiertos para el aprendizaje autónomo y (9.114) 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 alojados en cada una de las revistas científicas de la UNAD. Para la vigencia 2018, se renovaron (230) convenios interbibliotecarios con las diferentes Universidades a nivel nacional.

### Procedimiento: (P-2-11) Medios y Mediaciones Comunicacionales

Desde la unidad de Medios y Mediaciones Comunicacionales - MMC, tomando lo corrido hasta el cuarto trimestre del año 2018, la Emisora institucional RUV registro **(186)** emisiones de contenido radiofónico alcanzando un **95%** 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 **(9.662)** consultas de programas, 74% de orden académico y 26% 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 cuarto trimestre 2018 se han incorporado **(123)** contenidos audiovisuales, cifra que representa un **123%** 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 cuarto trimestre de 2018 asciende a **(3.665)**.

Así mismo, para los servicios prestados por el área Web Conference Organizacional – WCO, hasta el cuarto trimestre 2018, se han activado 521 servicios de web Conference organizacional, y 857 servicios en auditorios, para un total de **(1.378)** servicios asistidos por el área.

Por otro lado, el área de Comunicación gráfica en lo corrido del mismo periodo de análisis, alcanza una producción en piezas gráficas de **(330)** unidades, destacándose una mayor demanda en requerimientos para el desarrollo de banners, iconografía e interfaces gráficas.

### **Procedimiento: (P-2-12) Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional**

La ejecución de este procedimiento está determinada por las directrices impartidas por el Ministerio de Educación Nacional, en cuanto a los parámetros establecidos en las diferentes plantillas y las fechas para efectuar el cargue de la información en la aplicación disponible para tal fin.

Para el cumplimiento de este objetivo, se hizo necesario:

- ✓ Remitir correos a las unidades responsables de efectuar los reportes en las plantillas establecidas por el MEN.
- ✓ Efectuar seguimiento al cumplimiento de las fechas establecidas.
- ✓ Validar el cargue de la información de acuerdo con los parámetros establecidos.

El objetivo del procedimiento se viene cumpliendo de acuerdo con lo establecido.

## **2. Situaciones que dificultaron el cumplimiento del objetivo del proceso en el periodo de análisis**

Se presentan inconvenientes con los formatos establecidos, ya que los estudiantes desean que la información quede en un solo formato, así como también no están de acuerdo con el cobro en el caso de la certificación de notas, el cual se realiza por vigencia.

## **3. Conformidad de las Salidas del Proceso**

De acuerdo con lo definido en la Matriz de Salidas no Conformes, indique las salidas no conformes del proceso:

- **Publicación de documentos que no cumple con las revisiones y aprobaciones establecidas en el procedimiento Control, Documental y Operacional:**

(0) salidas no conformes identificadas.

- **Entrega de Transferencias Documentales que no cumple los lineamientos de organización documental, según en el cronograma establecido:**

(0) salidas no conformes identificadas.

- **Inconsistencias en el contenido de la información en Certificados y/o constancias, acorde con la realidad académica y datos personales del solicitante:**

(0) salidas no conformes identificadas.

- **Servicio de Biblioteca:** No prestar el servicio de convenio interbibliotecario.

(0) salidas no conformes identificadas.

- **Servicio de Biblioteca:** Acceso a la información bibliográfica, no disponible sugerida en los cursos.

	Caso
Fecha de evento	Total
3/05/2018	2
7/05/2018	1
22/06/2018	1
28/06/2018	1
24/08/2018	1
10/10/2018	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>

De acuerdo, a lo definido en la matriz de salidas no conforme no se hace necesario realizar acciones de mejora, sin embargo estas salidas fueron atendidas oportunamente.

- **Canal UNAD:** Información suministrada por el solicitante para el servicio de emisión de contenido audiovisual no corresponda con lo publicado.
- **Web Conference:** No contar con servicio de Internet al momento de la prestación del servicio de web conference.
- **Radio UNAD Virtual:** Presentar en el momento de la grabación un problema técnico o situación ajena que no permita la realización del programa

A continuación, se relaciona el número de servicios asistidos, por el área Medios y Mediaciones Comunicacionales:

RESULTADOS POR AREA DE ACCION 2018	
CANAL UNAD:	123
RUV:	186
WCONFERENCE:	1378
COMUNICACIÓN GRAFICA:	330
<b>TOTAL</b>	<b>2.017</b>

Durante el periodo de análisis. No se evidenciaron salidas no conformes.

#### 4. GESTIÓN DEL CAMBIO

De acuerdo a lo definido en las instrucciones y según los ejemplos del Instructivo I-3-1-2 Planificación y Gestión del Cambio en el Sistema Integrado de Gestión (ver instructivo); indique:

- **Cambios que se han implementado durante el periodo de análisis**

A continuación, se mencionan los cambios implementados en algunos procedimientos, durante el periodo evaluado:

**Procedimiento: (P-2-1) Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión.**

Los cambios menores al procedimiento que se implementaron durante el periodo de análisis están asociados a modificaciones en las condiciones generales, se incluye como parte de la responsabilidad al líder nacional del componente del SIG y se estableció las matrices del SIG como nuevo documento.

- **Cambios que se tienen proyectados desde el proceso**

A continuación, se mencionan los cambios que se tienen proyectados en algunos procedimientos:

**Procedimiento: (P-2-2) Gestión Documental**

Actualización constante, en miras de la normatividad archivística legal vigente en materia de ley de transparencia y acceso a la información pública.

## 5. Asuntos pendientes y/o en proceso.

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

Se encuentra realizando la actualización del procedimiento de Gestión de la Información del Estudiante, el cual se dividirá en dos:

- Certificaciones o constancias
- Reporte de notas

Se está realizando la actualización de los Instructivos “I-2-6-4 Instructivo de publicación y custodia de notas del 25%”; e I-2-6-5 Instructivo de publicación y custodia de notas del 25%”, teniendo en cuenta que han pasado más de dos años y no se ha realizado actualización alguna.

### Procedimiento: (P-2-11) Medios y Mediaciones Comunicacionales

- Se realiza la gestión para incorporación de equipos de tecnología para incrementar la productividad de las acciones asociadas a las diferentes líneas de acción, correspondientes al área de Medios y Mediaciones Comunicacionales.
- Se debe estandarizar, próximamente el Instructivo de Producción Audiovisual.