

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

01 de enero a 30 de junio del 2022

Contenido

1. Información general de la gestión del proceso	2
P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión:	2
P-2-2 Gestión Documental	3
P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias:	4
P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación:	4
P-2-9 Gestión Ejercicios de Consulta:	11
P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales:	11
P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional:	12
P-2-14 Recolección y tratamiento de Datos Personales:	12
P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional	12
P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing	14
2. Elementos por considerar para realizar el análisis de la gestión del proceso:	15
2.1 Satisfacción del cliente	15
2.2 Grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad	20
2.3 Desempeño y conformidad de las salidas de proceso	23
2.4 No conformidades	25
2.5 Resultados de seguimiento y medición	26
2.6 Resultados de las auditorías	31
2.7 Adecuación de los recursos	32
2.8 Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:	33
2.9 Oportunidades de Mejora	34

Objetivo del Proceso:

Gestionar el ciclo de vida de la información y del conocimiento organizacional, asegurando su generación, recolección, tratamiento, disponibilidad, integridad, oportunidad, confidencialidad, custodia y protección, mediante la interacción entre sistemas, unidades, redes y actores, así como el uso de sistemas integrados de información soportados en la automatización; que permitan la toma de decisiones, en pro de preservar la memoria institucional y la mejora continua de la gestión comunicacional interna y externa, que contribuya en el posicionamiento de la imagen institucional.

1. Información general de la gestión del proceso

P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión:

Durante el periodo de análisis, el procedimiento conto con la aplicaron de las diferentes actividades encaminadas a la administración, estandarización y publicación de los documentos que soportan el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la UNAD. Es así como en el periodo se realizaron acciones de modificación, emisión y anulación de acuerdo con las solicitudes recibidas, se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Documentos Estandarizados en SIG (primer semestre de 2022)	
Acciones realizadas de:	No. de documentos estandarizados
Modificación	81
Emisión	26
Anulación	10
TOTAL	117

Fuente: Sistema Integrado de Gestión, junio 2022

Estos 117 documentos estandarizados están representados en:

Documento	Modificación	Emisión	Anulación
Caracterización	1	-	-
Procedimiento	13	1	-
Instructivo	16	1	-
Formato	47	24	10
Matriz	4	-	-

Fuente: Sistema Integrado de Gestión, junio 2022

P-2-2 Gestión Documental

El procedimiento documenta la información institucional, apoyándose en los documentos relacionados con el procedimiento y los instrumentos informacionales y de control archivístico que se tienen para tal fin en la UNAD, propendiendo por la salvaguarda, control de acceso, reserva a protección información y demás temáticas relacionadas con la gestión documental, como pilar fundamental del accionar institucional, en el que se documentan las acciones misionales o de gestión como garantes testimoniales en la posteridad.

- Se resalta en los aspectos del sistema de gestión documental que se desarrollaron todas las transferencias documentales programadas a nivel nacional, para este año 2022 y de acuerdo con la CIRCULAR INFORMATIVA 107-39 DE 2022 – Cronograma de transferencias documentales vigencia 2022, fue enviado el alcance y lineamientos para la actividad de transferencias documentales en la vigencia 2022.
- Se desarrollaron todas acciones encaminadas a proteger y conformar los expedientes de archivo en temporada de aislamientos o trabajo en casa, a causa del COVID 19, esto fue documentado en la CIRCULAR NORMATIVA 210 - 042 Socialización de documento PROTOCOLO PARA LA REINCORPORACIÓN DE EXPEDIENTES, CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES DE ARCHIVO SEGÚN TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL -TRD, LINEAMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE ARCHIVO Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INTEGRAL DE LAS COMUNICACIONES FÍSICAS O ELECTRÓNICAS DE LA UNAD.

Este lineamiento de conformación o reincorporación de documentación a los expedientes de archivo, se realizó seguimiento presencial a las Unidades de la Sede Nacional José Celestino Mutis mediante Circular Dispositiva # 107-0014 – Visitas en sitio para aplicación de la versión actualizada de Tablas de Retención Documental. URL: https://sgeneral.unad.edu.co/00_PUBLICACIONES/GESTION_DOCUMENTAL/2022/TABLAS_RE_TENCION/Circular_Dispositiva_107-0014.pdf

- Mediante resolución No. 4138 del 24 de febrero del 2022 - “Por la cual se adoptan las Tablas de Retención Documental – TRD, para cada una de las unidades o grupos productores de documentos del metasisistema UNAD, así



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

En la línea de Uso de recursos electrónicos, se viene trabajando con los proveedores de las bases de datos suscritas, estas capacitaciones muestran de manera general el uso del recurso, se agregó un Taller práctico sobre estrategias de búsqueda de información y metabuscador, la línea de Sesiones de formación se desarrollaron temas como Excel, normas apa, matemáticas desde 0 y diferentes herramientas que a diario se utilizan en la academia, estas sesiones se dinamizaron gracias al apoyo de los e-monitores y de los estudiantes que desearon compartir sus conocimientos.

Por otra parte, tenemos los Eventos culturales donde cada zona cuenta con un espacio, que se desarrolla por lo general los viernes, algunos son el Club de Lectura, tertulia literaria, ja viva voz! entre otros. Para revisar los eventos se puede visitar la página de la e-biblioteca y tener acceso a toda la información (total de capacitaciones en dicho periodo: 127).
<https://biblioteca.unad.edu.co/>:

Uso de Recursos	Eventos Culturales	Formación
41	31	55

Se continúa haciendo presencia en redes sociales Instagram, Skype y se agregó para este periodo TikTok para que la comunidad Unadista nos vea en otros escenarios con información sobre nuestros servicios o nuestros recursos electrónicos.



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



CO18/8455



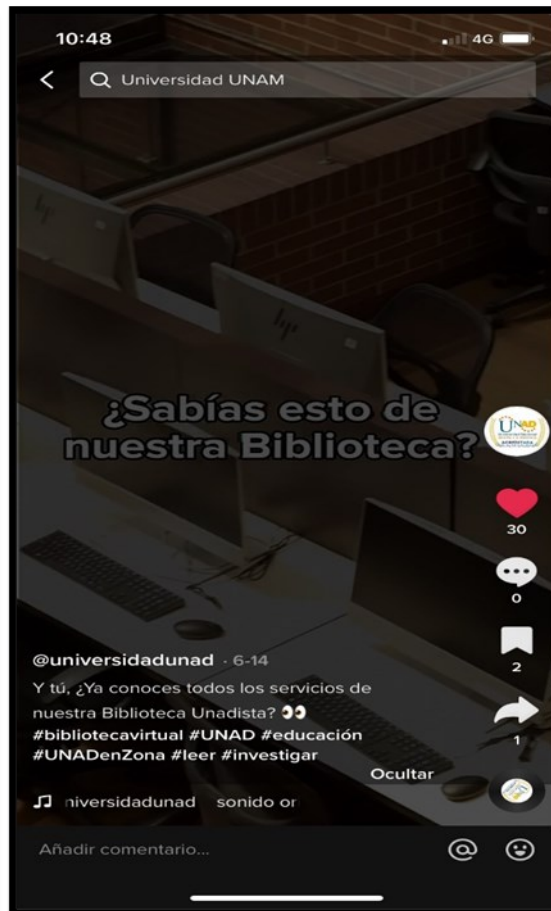
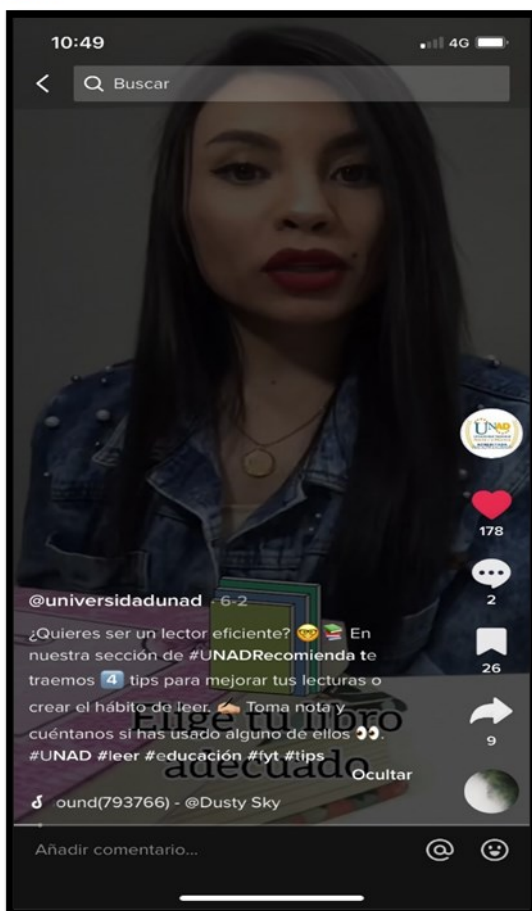
CO17/7811



CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



Los datos de este semestre de la atención del skype que viene brindando información de manera sincrónica y asincrónica, con la franja horaria de lunes a viernes de 10:00 am a 12:00 m y en la tarde de 2:00 pm a 4:00 pm y los sábados de 10:00 am a 12:00 m. esta red social la atienden en todas las zonas, donde se asigna un mes específico para la atención por zona.

Para el periodo en mención se cuenta con los siguientes datos de atenciones:

Mes	Número de Usuarios Atendidos
Enero	28
Febrero	166
Marzo	184
Abril	95
Mayo	173
Junio	214
Total	860



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

Atenciones por zonas

Zonas	Número de atenciones
Amazonía Orinoquía	44
Caribe	32
Centro Boyacá	20
Centro Oriente	58
Centro Sur	90
Centro Occidente	62
Unad Florida	2
Bogotá	104
Sur	448
Total	860

Nivel de satisfacción por la atención recibida:

Nivel de satisfacción	Número de usuarios
Excelente	714
Bueno	138
Regular	7
Malo	1
Total	860

La e-Biblioteca Cuenta con el curso de inducción a los servicios de biblioteca, este curso se brinda a través del campus virtual, es un curso libre que el estudiante puede realizar en cuestión de horas.



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

Constantemente se actualiza la agenda de los eventos para que los estudiantes estén informados de las actividades:

PRÓXIMOS EVENTOS

- Matemáticas desde 0: Máximo común divisor y aplicaciones La línea recta y plano cartesiano
Hoy, 15:00
- Normas APA
Hoy, 18:30
- Taller didáctico el saber literario
Mañana, 18:30
- Maratón de Bases de datos para ECEDU: Base de datos Magisterio
lunes, 23 mayo, 10:00
- Conoce las publicaciones a nivel autor y el proceso de desambiguación de autores a nivel global a través de la Web of Science
lunes, 23 mayo, 15:00
- Jornada de capacitación Base de datos WOS - Herramientas de accesibilidad
martes, 24 mayo, 10:00
- Maratón de Bases de datos para ECEDU: Base de datos e-Libro
martes, 24 mayo, 15:00
- Jornada de capacitación Cargue de trabajos, Normas APA y NTC
martes, 24 mayo, 17:00
- Jornada de formación Excel Intermedio sesión 40
miércoles, 25 mayo, 19:30
- Matemáticas desde 0:Temas básicos de álgebra
jueves, 26 mayo, 15:00

[Ir al calendario...](#)

PRÓXIMOS EVENTOS

- Taller ¿Cómo publicar con Taylor and Francis?
Hoy, 10:00
- Bibliocharlia "Salir del cascarón, nuevos retos del autoconocimiento"
Hoy, 18:30
- Jornada de capacitación Base de datos Multilegis
martes, 31 mayo, 10:00
- Jornada de capacitación Cargue de trabajos, Normas APA y NTC
martes, 31 mayo, 16:00
- Tertulia Dialógica "Descubriendo autores"
viernes, 3 junio, 18:00

[Ir al calendario...](#)

PRÓXIMOS EVENTOS

- Inmersión al Campus
Mañana, 15:00
- Club de aprendizaje Unadista: Citas y Referencias en Normas APA
Mañana, 18:00
- Matemáticas desde 0: Fracciones Algebraicas
miércoles, 15 junio, 15:00
- Taller didáctico "El saber literario"
viernes, 17 junio, 18:30
- Ciencia a Conciencia con Clarivate
martes, 21 junio, 09:00
- Capacitación Plataforma Nature para el Consorcio Colombia enfocado en las áreas de tecnología y exactas
martes, 21 junio, 15:00
- 5 herramientas de Google para estudiantes
miércoles, 22 junio, 15:00
- Homenaje a los padres Unadistas
viernes, 24 junio, 16:00
- Club de aprendizaje Unadista (Canva)
martes, 28 junio, 18:00
- Encuentra la mejor revista potencial para publicar a través del Journal Citation Reports
miércoles, 29 junio, 15:00

[Ir al calendario...](#)

PRÓXIMOS EVENTOS

- Taller didáctico "El saber literario"
Hoy, 18:30
- Ciencia a Conciencia con Clarivate
martes, 21 junio, 09:00
- Capacitación Plataforma Nature para el Consorcio Colombia enfocado en las áreas de tecnología y exactas
martes, 21 junio, 15:00
- Jornada de formación herramientas innovadoras (WIX)
martes, 21 junio, 15:00
- 5 herramientas de Google para estudiantes
miércoles, 22 junio, 15:00
- Homenaje a los padres Unadistas
viernes, 24 junio, 16:00
- Jornada de capacitación base de datos Vlex
sábado, 25 junio, 10:00
- Jornada de Formación - Herramienta Canva
lunes, 27 junio, 15:00
- Club de aprendizaje Unadista (Canva)
martes, 28 junio, 18:00
- Encuentra la mejor revista potencial para publicar a través del Journal Citation Reports
miércoles, 29 junio, 15:00

[Ir al calendario...](#)



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

Para el periodo en mención se obtuvieron los siguientes ingresos por parte de la comunidad Unadista al Curso:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios
2.062	3.538	7.411	3.785	4.636	5.976

Lo que dio un total de 27.408 usuarios que ingresaron y revisaron el curso.

También se cuenta con el Repositorio Institucional, donde se aloja la producción científica de la UNAD, allí está todo lo que se produce a nivel intelectual por los profesores, investigadores y estudiantes de la Universidad, este se encuentra dividido en 4 comunidades:

- Recursos educativos digitales UNAD
- Recursos Educativos abiertos
- Medios Educativos y Culturales
- Producción Científica

Se pueden consultar desde esta página <http://repository.unad.edu.co/>, alojada en el portal de la e-Biblioteca UNAD.

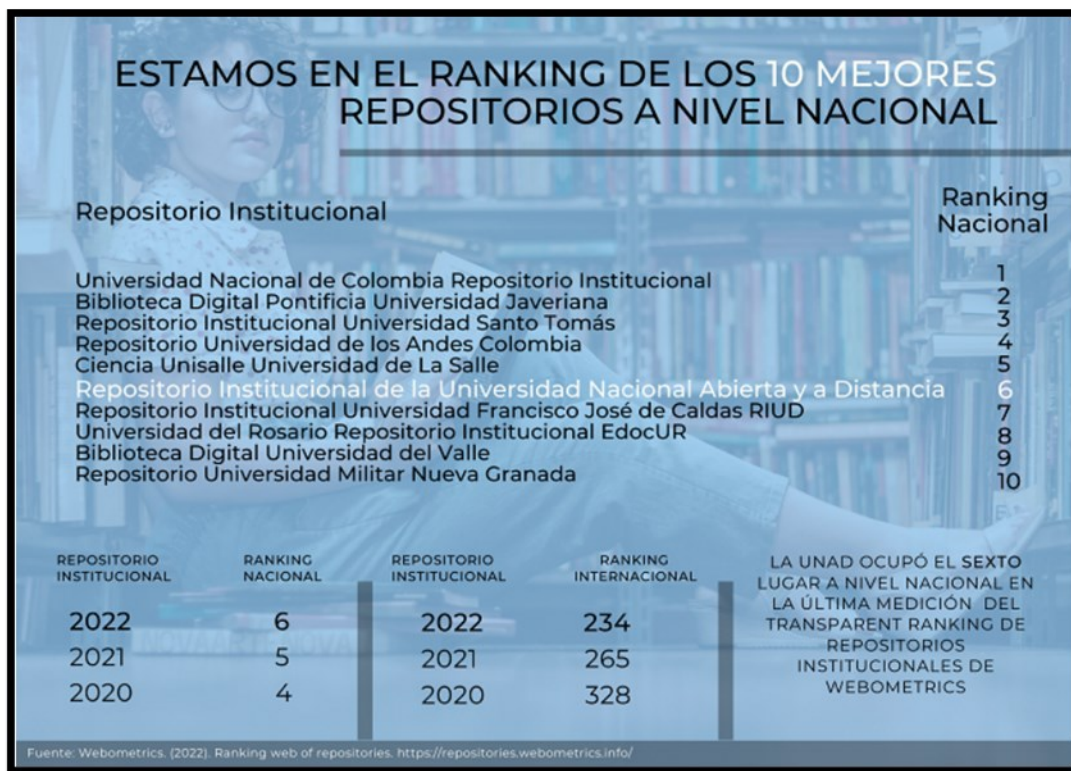


Actualmente en las 4 comunidades del Repositorio Institucional contamos con 10.843 (OVIS y OVAS) creados por los profesores o investigadores, asociados a cada curso, comunidad que es de acceso restringido a ella solo se ingresa a través del campus virtual, 563 recursos cargados por Radio UNAD Virtual a la comunidad de Medios educativos y culturales, 3 recursos abiertos para el aprendizaje autónomo, en recursos educativos abiertos y 26.776 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 el periodo en mención se obtuvieron las siguientes estadísticas:

Mes	Sesiones	Búsquedas
Enero	481.049	560.321
Febrero	1.008.412	1.257.040
Marzo	1.745.809	1.989.343
Abril	1.193.401	1.425.524
Mayo	1.164.585	1.414.961
Junio	722.721	862.626
Total	6.315.977	7.509.815

Para este periodo se logró permanecer entre los primeros 10 Repositorios Institucionales, ocupando el 6° lugar a nivel nacional y el puesto 234 a nivel internacional.



Durante el periodo de análisis se trabajó en la renovación de los convenios interbibliotecarios con las diferentes universidades a nivel nacional, por ello a la fecha se cuentan con 145 convenios renovados con diferentes unidades de información.

P-2-9 Gestión Ejercicios de Consulta:

El procedimiento entro en una actualización debido a la nueva estructura Metasistémica y Lineamientos institucionales establecidos en el estatuto general 014 de 2018, organizacional 039 del 2019 y académico 029 del 2020 y la importancia de utilizar todo los Ejercicios de Consulta que se realizan dentro de las diferentes Unidades de la UNAD, como insumo de los Ejercicios de Autoevaluación, Autorregulación y mejoramiento continuo.

Se construyó en el SIVISAE un espacio que permitirá el desarrollo del procedimiento.

El día 7 de abril de 2022 se solicitó diligenciar a las diferentes unidades de la UNAD un cuadro que relaciona los ejercicios de consulta que se aplican en las diferentes unidades de la Institución, esto nos permitirá tener información actualiza de los ejercicios de consulta que se están aplicando.

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales:

Durante el primer semestre del año 2022, cada una de las líneas de acción de la Red de Medios y Mediaciones Comunicacionales, ha realizado las actividades concernientes a atender los servicios requeridos por el público objetivo con la mayor disposición, calidad y compromiso. La Red MMC ha realizado la grabación, producción, edición y transmisión de productos audiovisuales y radiofónicos de manera virtual y presencial, a través de TV UNAD VIRTUAL y RUV, también el Sistema de Web Conference ha atendido las solicitudes institucionales y administrativas a nivel nacional, igualmente la línea de Comunicación visual ha atendido los requerimientos gráficos y audiovisuales solicitados por nuestros grupos de interés, entregando productos de calidad para ser consultados por el público en general y otros de tipo académico para ser publicados en el campus de la UNAD.

La Red de Medios y Mediaciones Comunicacionales - MMC, conforme a la gestión desarrollada y tomando como periodo desde el mes de enero a junio del año 2022, evidencia que la Emisora institucional **RUV** registró **208** emisiones de contenido radiofónico, cifra atribuida especialmente a la realización de programas radiales en la Sede Nacional JCM. Contenidos que son consultados por la comunidad Universitaria y público en general en sus diferentes franjas de programación como la Académica, Institucional, Cultural y Promocional. Así mismo, se registra un total de **8.789** consultas de programas de orden Académico y Cultural.

Por otro lado, **TV UNAD VIRTUAL**, el medio institucional de emisión de contenidos audiovisual que opera a través de la plataforma Youtube, destaca que, para el primer semestre de 2022, se han incorporado **354** contenidos audiovisuales clasificados en Programas Institucionales para televisión abierta (Educación y desarrollo y Con Olor a Región), Programas de televisión realizados por las Escuelas y Zonas (Los Saberes del Campo, El OIR de las Regiones, Sinfonía Jurídica, INVIL ON AIR, INNOVAUNAD, entre otros) Material académico, Transmisiones en vivo, Comunicación y Mercadeo y Noticiero NCC.

Durante este periodo TV UNAD Virtual, conforme a las cifras registradas por Google Analytics, registra un total de **2.944** visualizaciones de la lista de reproducción para el primer semestre de 2022.

Así mismo, el equipo de Web Conference Organizacional – WCO, durante el periodo en mención, ha atendido **6.310** servicios de web Conference organizacional, de los cuales **4.326** han sido realizados desde las diferentes zonas de la UNAD.

Por su parte, el equipo de Comunicación Visual durante el mismo periodo de análisis alcanza un total de **635** servicios asistidos. Divididos en un total de **518** piezas gráficas, destacándose una mayor demanda en requerimientos para el desarrollo de banners, iconografía e interfaces gráficas y una producción de **117** videos con contenido académico.

También, durante este periodo, se realizó la producción de **24** capítulos del Programa Educación y Desarrollo y **16** capítulos del programa Con Olor a Región, los cuales se emiten por televisión abierta (Canal Institucional de RTVC y Canal ZOOM Universitario), completando **50** programas emitidos durante lo corrido del año.

P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional:

El procedimiento de “Reporte, validación y análisis de información a los sistemas de información del Ministerio de Educación Nacional”, es un procedimiento que se viene cumpliendo de acuerdo con las actividades establecidas y las directrices impartidas por el Ministerio de Educación Nacional - MEN-, el cual permite reportar la información requerida en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior -SNIES-. En este sistema se recopila y organiza la información relevante sobre la educación superior que permite hacer planeación, monitoreo, evaluación, asesoría, inspección y vigilancia del sector.

P-2-14 Recolección y tratamiento de Datos Personales:

Si bien no se han presentado solicitudes para la creación de bases de datos dentro de la Universidad que requieran el uso del procedimiento y sus formatos, es pertinente precisar que en el marco del desarrollo de las condiciones generales se ha continuado con el proceso de capacitación de la comunidad unadista, utilizando nuevas herramientas de socialización como programas radiales y su socialización mediante circular a toda la comunidad.

P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional

✓ Con el fin de afianzar en la Comunidad Unadista a nivel nacional los conocimientos del Sistema Integrado de Gestión, para este periodo de análisis se llevó a cabo Estrategia de Amadrinamiento Sistema Integrado de Gestión 2022, la cual se proyectó a 11 sesiones en las cuales se socializo y reforzo conocimiento acerca de los diferentes elementos que componen el SIG, en esta oportunidad se participó en la sesión No 6 Donde se integraron las siguientes temáticas, Gestión del conocimiento. Gestión documental. Matriz de comunicaciones y la Gestión de Comunicaciones, Gestión del Cambio. Planificación de los cambios.

SIG	Acercas de	Documentación	Evaluación y Medición	Gestión Ambiental	Seguridad y Salud en el Trabajo
		Sesión 06 - Estrategia de amadrinamiento zonal y de procesos para la apropiación del SIG vigencia 2022 Fecha de realización: 17 de mayo 2022 Tema: Gestión del conocimiento. Gestión documental. Comunicaciones. Gestión del Cambio. Planificación de los cambios.		Sesión 05 - Estrategia de amadrinamiento zonal y de procesos para la apropiación del SIG vigencia 2022 Fecha de realización: 11 de mayo 2022 Tema: Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP aplicables a la UNAD. Modelo Integrado de Planificación y Gestión MIPG, dimensiones y políticas; Transparencia y atención al ciudadano; Participación Ciudadana y rendición de cuentas; Plan anticorrupción.	
		Video Conferencia Documento		Video Conferencia Documento	

✓ Dando continuidad a las actividades de capitalización del conocimiento en la Organización, en el marco de retención y permanencia para la vigencia 2022 desde las zonas (ZAO, ZCAR, ZSUR Y ZCBOY) se establecieron las siguientes metas en el Sistema de Gestión y Monitoreo Administrativo:

MP7 (Porcentaje de avance por Actividad: 32.5 %) (Porcentaje de logro por cuantificación: 3.6 %)							
ID	MP	Proyecto	Meta ▲	Meta Prevista	Producto a Obtener	Actividades a emprender	Indicador
ZCAR-14707	MP7	PROYECTO 30 - CALIDAD CON SELLO UNAD	2020-2023: Implementar Buenas prácticas de Gestión del Conocimiento Institucional en los elementos de Gestión de los Procesos Misionales ¿ Estrategicos, de apoyo y de evaluación	0% Identificar y documentar buenas prácticas de gestión del conocimiento asociadas a la retención y permanencia desarrolladas en la zona. Ver histórico de avances	Buenas prácticas de gestión del conocimiento documentadas.	0% 1. Identificar buenas prácticas de gestión del conocimiento asociadas a la retención y permanencia en las zonas. 2. Documentar buenas prácticas identificadas	Buenas prácticas de gestión del conocimiento documentadas / Buenas prácticas identificadas
ZAO-14708	MP7	PROYECTO 30 - CALIDAD CON SELLO UNAD	2020-2023: Implementar Buenas prácticas de Gestión del Conocimiento Institucional en los elementos de Gestión de los Procesos Misionales ¿ Estrategicos, de apoyo y de evaluación	0% Identificar y documentar buenas prácticas de gestión del conocimiento asociadas a la retención y permanencia desarrolladas en la zona. Ver histórico de avances	Buenas prácticas de gestión del conocimiento documentadas.	0% 1. Identificar buenas prácticas de gestión del conocimiento asociadas a la retención y permanencia en las zonas. 2. Documentar buenas prácticas identificadas	Buenas prácticas de gestión del conocimiento documentadas / Buenas prácticas identificadas
ZCBOY-14709	MP7	PROYECTO 30 - CALIDAD CON SELLO UNAD	2020-2023: Implementar Buenas prácticas de Gestión del Conocimiento Institucional en los elementos de Gestión de los Procesos Misionales ¿ Estrategicos, de apoyo y de evaluación	0% Identificar y documentar buenas prácticas de gestión del conocimiento asociadas a la retención y permanencia desarrolladas en la zona. Ver histórico de avances	Buenas prácticas de gestión del conocimiento documentadas.	0% 1. Identificar buenas prácticas de gestión del conocimiento asociadas a la retención y permanencia en las zonas. 2. Documentar buenas prácticas identificadas	Buenas prácticas de gestión del conocimiento documentadas / Buenas prácticas identificadas
ZSUR-14710	MP7	PROYECTO 30 - CALIDAD CON SELLO UNAD	2020-2023: Implementar Buenas prácticas de Gestión del Conocimiento Institucional en los elementos de Gestión de los Procesos Misionales ¿ Estrategicos, de apoyo y de evaluación	0% Identificar y documentar buenas prácticas de gestión del conocimiento asociadas a la retención y permanencia desarrolladas en la zona.	Buenas prácticas de gestión del conocimiento documentadas	0% 1. Identificar buenas prácticas de gestión del conocimiento asociadas a la retención y permanencia en las zonas. 2. Documentar buenas prácticas identificadas	Buenas prácticas de gestión del conocimiento documentadas / Buenas prácticas identificadas

P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing

La GCMK continúa implementando el procedimiento P – 2 – 17, en la versión 1-27-09-2021, como parte esencial del crecimiento organizacional, garantizando la difusión oportuna y eficaz con los diferentes grupos de interés, gestionando diariamente todas las solicitudes que llegan al correo oficina.comunicaciones@unad.edu.co para brindar apoyo a las zonas, escuelas y unidades que lo requieran.

La gestión realizada por la GCMK en el periodo de enero a junio, en el componente de contenidos informativos fueron publicadas 32 noticias, 6 Podcast Nuestros Expertos Responden, 309 noticias entre Talentos Unadistas, Convenios, UNAD Investiga; 3 Podcast para noticias RUV y 32 boletines enviados por mailing.

En lo relacionado a la administración del sitio web se publicaron 355 eventos en página principal, 35 banners, 7 análisis académicos, 19 publicaciones UNAD en Medios, el Rector Opina 7 publicaciones, 10 Talento Unadista, 137 Noticias, 48 Recomendados y se brindó soporte a 2201 solicitudes en ajustes Google web máster, GA4.

En producciones audiovisuales se realizaron 158 guiones para videos institucionales externos, la GCMK realizó acompañamiento en 2 Ferias a nivel Nacional, se realizaron más de 730 piezas gráficas como apoyo para eventos, noticias y publicaciones en general.

2. Elementos por considerar para realizar el análisis de la gestión del proceso:

2.1 Satisfacción del cliente

P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión: Durante el periodo de análisis el procedimiento no registra PQRS, en el Sistema de Atención del usuario. ni a través del correo electrónico de la GCMO gerencia.calidad@unad.edu.co como canal de comunicación permanente con los usuarios. Mediante este correo se recibieron las solicitudes de estandarización por parte de los usuarios, solicitudes que fueron atendidas de forma oportuna.

P-2-2 Gestión Documental: Los diferentes servicios de archivo, fueron tramitados acorde con los lineamientos de la resolución No. 004375 del 9 de julio de 2013, “Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 4610 de 2003 y se adopta el Nuevo Reglamento del Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD”, en cumplimiento de los tiempos, modalidades y mecanismos de respuesta para los servicios de archivo en la UNAD.

P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias: Realizando la validación sobre el SAI, con relación a PQRS se tiene que para el proceso de GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL la Oficina de Registro y Control Académico gestionó en el primer semestre del año 2022-1 un total de 168 PQRS (23 menos que el reporte del IGP 2021-2) diferenciadas de la siguiente manera:

TEMA	CANTIDA
ACTUALIZAR NOMBRES Y APELLIDOS EN RYC	11
ACTUALIZAR DOCUMENTO DE IDENTIDAD RYC	19
ATENCION BRINDADA POR EL FUNCIONARIO	12
CERTIFICADO DE NOTAS	33
CERTIFICADO DE NOTAS PARA APOSTILLAR	7
CONSTANCIAS DE ESTUDIO	46
INCONVENIENTES PLATAFORMA RYC	10
ORIENTACION GESTION DOCUMENTAL	1
PAZ Y SALVOS	2
REGISTRO ACADEMICO INDIVIDUAL - RAI	12
TRASLADO DE CEAD	15
Total general	168

Con respecto a las PQRS de mayor proporción son las CONSTANCIAS DE ESTUDIO (46) toda vez que los estudiantes no están conformes con los formatos usados (en ocasiones necesitan que diga semestres, que no les aparezcan notas perdidas, otros), y otros que no están de acuerdo con los costos de los formatos.

Desde RYC también se trabaja el FUSD, donde el tiempo establecido para respuesta a las solicitudes es de 3 días hábiles en su mayoría.

P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación:

A la e-Biblioteca llegan las peticiones quejas o reclamos de los usuarios, para el periodo en mención se tienen un total de 14 PQRS:

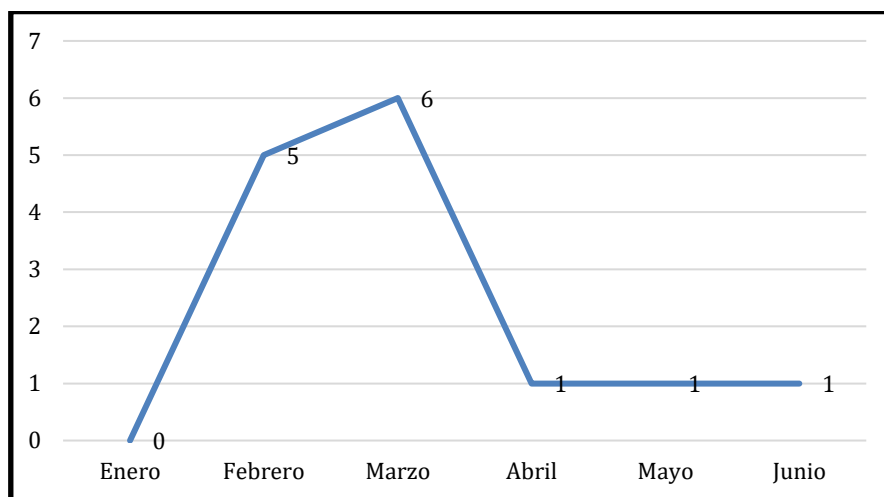
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
0	5	6	1	1	1

Se ha realizado la atención de respuestas a PQRS dirigidas a biblioteca, dando respuesta, no mayor a un día, en la mayoría de casos son problemas de acceso al contenido, esto responde a que las guías y syllabus en ocasiones no están actualizadas y los contenidos han migrado a otros enlaces o estos están rotos, otro caso frecuente es el caso de la publicación de los trabajos de grado que cargan los estudiantes al Repositorio Institucional, donde el personal de biblioteca revisa que el documento cumpla con una estructura basada en una norma, que ayuda a que los datos sean recuperados desde otros metabuscadores, para ello se verifica en el aplicativo la trazabilidad del cargue y se contacta con la persona que lo tenga pendiente de revisión o publicación, en cualquiera de los casos se le da respuesta a la PQRS con el handle o con el contacto de quien le pueda colaborar de manera efectiva.

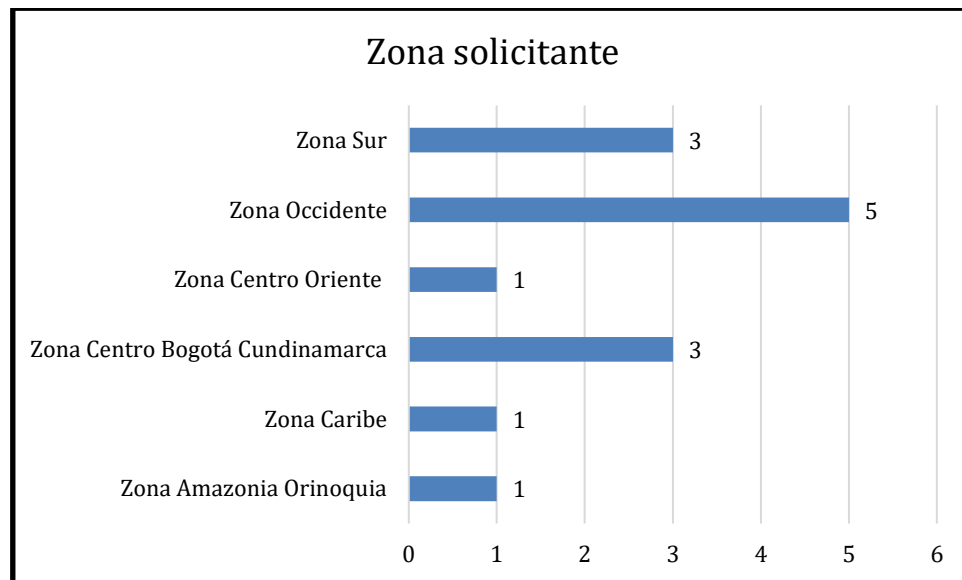
De esta manera se ha dado solución de manera efectiva a los 14 casos que llegaron en el primer semestre 2022.

Aquí mostramos algunos datos:

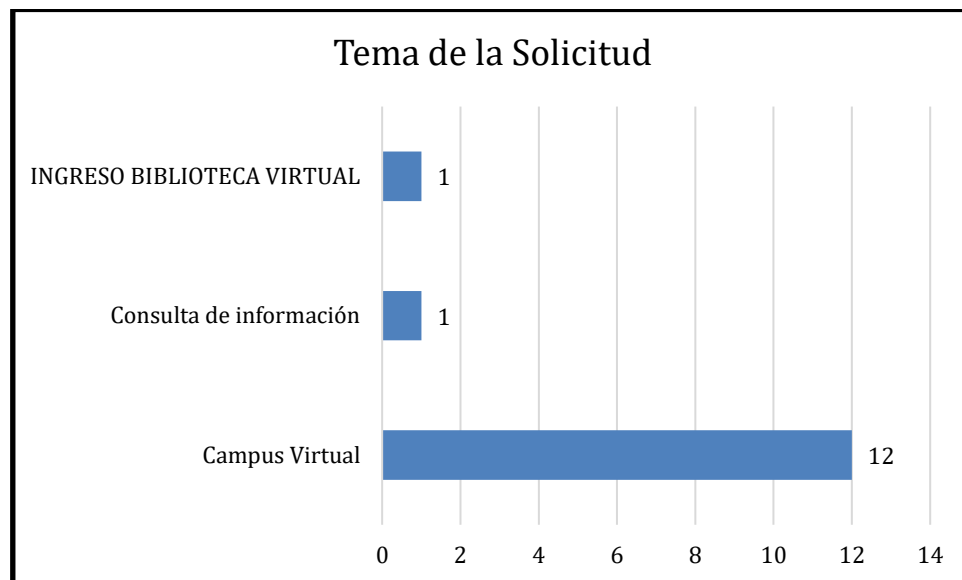
Los meses con más registros de PQRS fueron febrero y marzo donde se radicaron 5 y 6 PQRS.



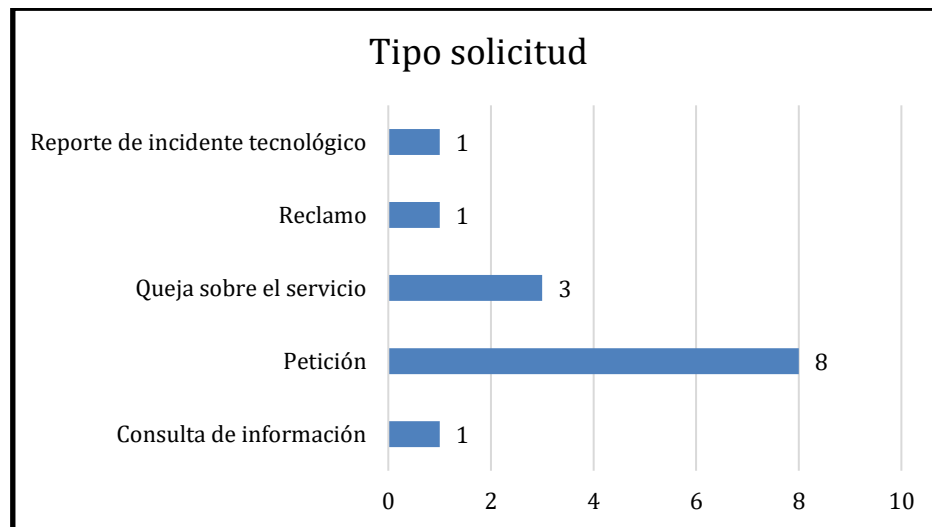
Las zonas con mayor cantidad de solicitudes fue la zona Occidente con 5 solicitudes, seguido de la Zona Sur con 3 y la zona centro Bogotá Cundinamarca con 3 solicitudes.



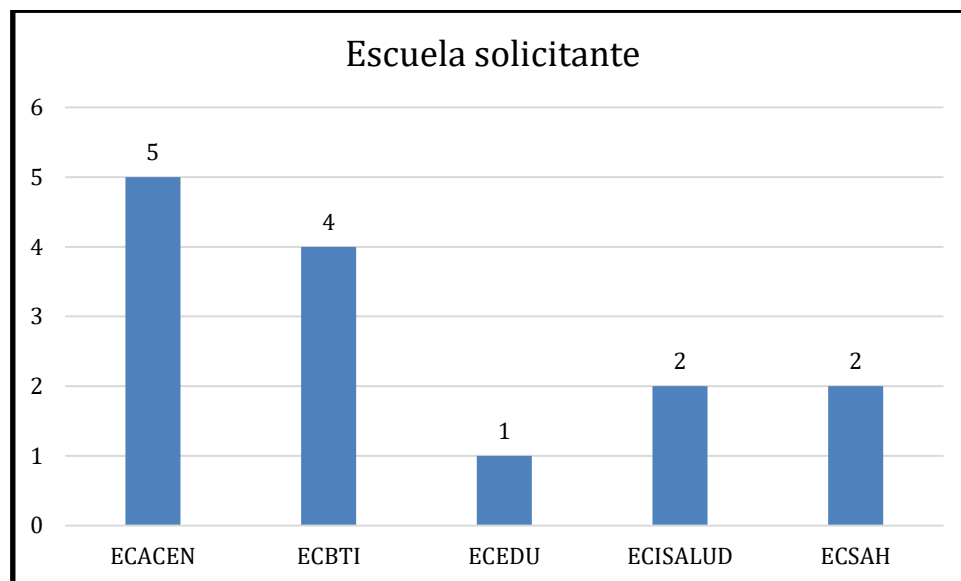
El tema del que más solicitaron solución fue de campus virtual, registrando 12 solicitudes y 1 para consulta de información y 1 para el ingreso a la biblioteca virtual



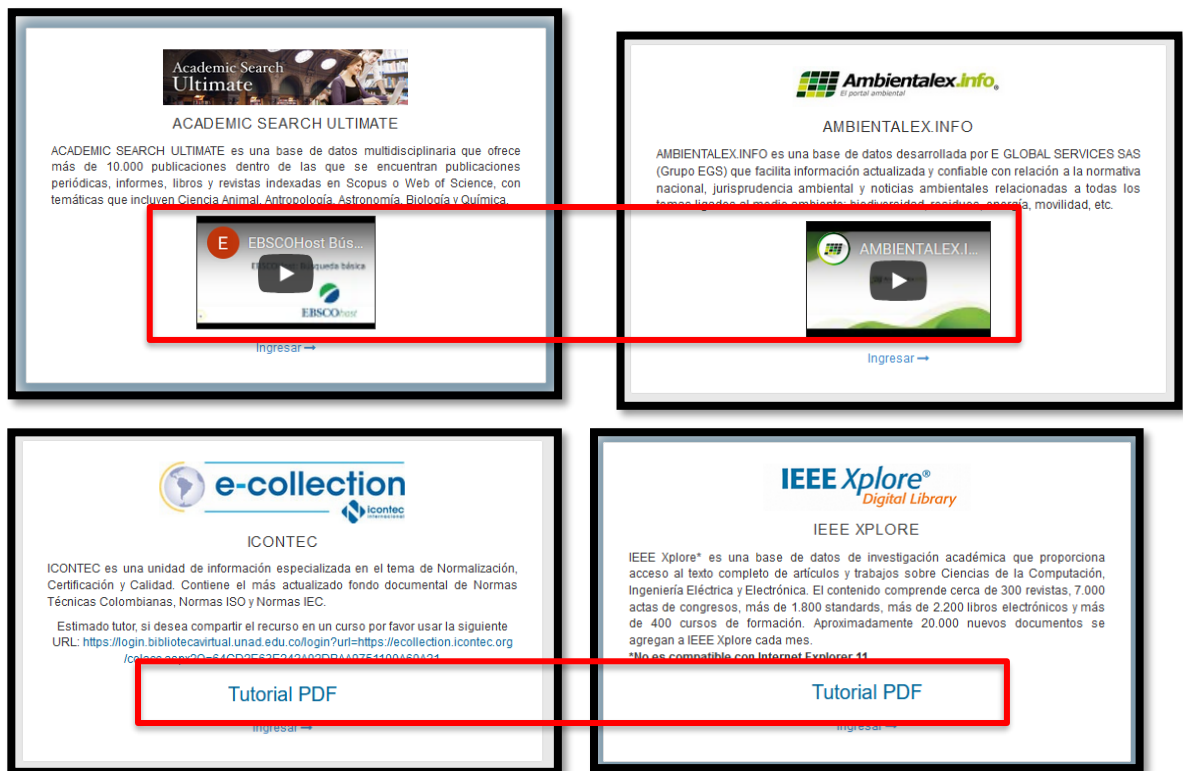
El tipo de solicitud más frecuente fue de petición: Registrando un total de 8 peticiones, seguido de 3 quejas sobre el servicio.



La escuela que más PQRS radico fue la Escuela La Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN con 5, seguida de la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería con 4 solicitudes.



Las guías y tutoriales del manejo de los recursos de la e-Biblioteca se encuentran disponibles para todos los usuarios que deseen consultarlas, estos se encuentran actualizados en el portal interno de la e-Biblioteca.



P-2-9 Gestión Ejercicios de Consulta: No aplica porque el procedimiento se modificó en el año 2021 estamos iniciando con la aplicación del procedimiento.

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales: Para conocer el nivel de satisfacción del cliente, se realizan dos encuestas así:

Una encuesta anual, que se realiza al finalizar el año, y que se envía solamente a los usuarios que solicitaron servicio para conocer su nivel de satisfacción sobre el servicio prestado.

Una encuesta de sintonía, que se publica en el campus virtual para que estudiantes y docentes realicen la evaluación sobre los contenidos, información y capacitación de los medios. Este ejercicio se realiza en 4 periodos académicos y los resultados de este ejercicio se analizan por semestre para aplicar acciones de mejora acorde con el análisis que se adelante.

En el siguiente enlace se puede consultar los resultados de la encuesta aplicada durante el primer semestre del 2022, periodos académicos 16-01 y 16-02, donde se encuentran los resultados y algunas de las acciones de mejora que se vienen trabajando desde la Red.

Documento: https://drive.google.com/drive/folders/1bIQVyM-L7VYZad9izEU5FnLAUwmBPE_T?usp=sharing

P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional: A través de la Resolución No. 19591 de 2017 del MEN, en el artículo 3, se definen las fechas en las cuales las IES deben realizar el reporte de la información al SNIES, aplicativo HECCA.

P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales : Si bien no se han realizado solicitudes para la creación de nuevas bases de datos dentro de la universidad, se ha modificado el proceso de capacitación con el fin de llegar a toda la comunidad unadista, mediante programas de radio y su posterior difusión mediante, lo que ha permitido crear conciencia dentro de la institución de la importancia del correcto tratamiento de datos personales, por lo que se da cumplimiento a la normatividad nacional en esta materia, que es el objetivo del procedimiento.

P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing: Como herramienta de medición y análisis de la gestión del proceso, la GCMK está evaluando la posibilidad de implementar encuestas de satisfacción que permitan medir el impacto de la gestión generada con el procedimiento P - 2 – 17.

2.2 Grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad

P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión: De los objetivos Estratégicos del SIG, el procedimiento contribuyó al cumplimiento del objetivo Nro. 7 “Establecer las herramientas requeridas para que los sistemas organizacionales de alta política, misional, funcional y operacional dinamicen el conjunto de relaciones e interacciones entre unidades, personas, procesos, redes y sistemas alternos de información, requeridos para el logro de la misión y el afianzamiento de la visión institucional”, donde el procedimiento permite que en la documentación del SIG se refleje el quehacer organizacional y el de cada uno de los procesos soportando la gestión realizada en cada uno de ellos, al igual que a la construcción y desarrollo de los diferentes flujos de trabajo que se contemplan en ellos para el logro de su objetivos y el afianzamiento de la visión institucional.

P-2-2 Gestión Documental: Los objetivos de calidad en lo que compete con las dinámicas de operacionalización del procedimiento de Gestión Documental en la UNAD, fueron cumplidos a cabalidad en concordancia con la eficiencia y efectividad de cada aspecto identificado en la caracterización del procedimiento y los documentos anexos o conexos a este.

P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias: ESPACIO AUN NO DILIGENCIADO POR LA RYC

Teniendo en cuenta el uso de la herramienta del FUSD, y su respuesta frente al indicador (95,46% de satisfacción en cuanto al uso de la herramienta) se confirma que el objetivo se cumple. Así mismo en cuanto a facilitar la gestión para los estudiantes, la automatización que se ha realizado en cuanto a la generación de recibos de pago, cumple su cometido teniendo en cuenta que los estudiantes puede reimprimir sus recibos por otros conceptos sin necesidad de acercarse



al Centro al que pertenecen. Otra de las actualizaciones realizadas es la puesta en práctica del

botón para la generación del recibo de pago por concepto de CONSTANCIA, el cual se validará su respuesta de cara al estudiante, y si es la adecuada se mirará la posibilidad de que el estudiante también genere su recibo por concepto de CERTIFICADO DE NOTAS (debe seleccionar cantidad).

P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación: Para el periodo en mención las metas de biblioteca se registraron para el 30 de junio de 2022 de la siguiente manera

PROYECTO 28: INNOVACIÓN TECNOPEDAGÓGICA EN CONTENIDOS, RECURSOS Y REPOSITORIOS BIBLIOGRÁFICOS

OBJETIVO: Garantizar el acceso, almacenamiento, actualización y administración de los recursos educativos, bases de datos y repositorios bibliográficos, así como de contenidos académicos y didácticos.

Meta 14526: Renovar en un 100% el número de recursos bibliográficos (electrónicos y/o físicos) a partir de las necesidades de las escuelas académicas a nivel nacional

Conclusión: De acuerdo con la meta prevista en renovar en un 100% el número de recursos bibliográficos (electrónicos y/o físicos) a partir de las necesidades de las escuelas académicas a nivel nacional. Se han renovado **200** e-libros electrónicos a perpetuidad ya existentes (libros electrónicos individuales) y **480** e-libros electrónicos de la biblioteca digital de magisterio, para un total de **680** e-libros electrónicos lo que equivale a un **75%** de la meta prevista en la renovación de 900 libros electrónicos.

Meta 14527: Renovar en un 100% el número de suscripciones a bases de datos electrónicas bibliográficas con impacto para la formación e investigación

Conclusión: De acuerdo con la meta prevista en renovar en un 100% el número de suscripciones a bases de datos electrónicas bibliográficas con impacto para la formación e investigación. Se han renovado 7 bases y sub-bases de datos electrónicas bibliográficas, 12 bases de datos de acceso abierto para un total de **19 bases de datos electrónicas** vigentes, lo que equivale a un **26%** de la meta prevista.

Meta 14528: Renovar el sistema digital de almacenamiento, administración y gestión de recursos educativos digitales denominado REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNAD para los contenidos didácticos de los cursos virtuales y trabajos de grado, que incluya la contratación de un experto dedicado (personal) para la administración y soporte del mismo, así como la autenticación con stadium, actualización del catálogo público OPAC, y renovación del EZProxy entre otros.

Conclusión: Se realizó la actualización del certificado de seguridad del EZproxy y se contrató igualmente el catálogo OPAC, aún se encuentran vigentes las contrataciones del experto, Repositorio Institucional y el módulo de trazados, lo que equivale a un **50%** de las actividades ejecutadas

Meta 14529: Renovar la licencia CDR para los contenidos en el RI y el personal que administra y hace soporte al repositorio.

Conclusión: La meta prevista de renovar la licencia CDR para los contenidos en el RI, se cumplió en un **100%**

Meta 14530: Promover e incrementar mínimo en un 10% adicional el número de sesiones que hacen los usuarios en el uso de los e-recursos bibliográficos disponibles para toda la comunidad académica.

Conclusión: De acuerdo con la meta prevista en promover e incrementar mínimo en un 10% adicional el número de sesiones que hacen los usuarios en el uso de los e-recursos bibliográficos disponibles para toda la comunidad académica. Se realizaron un total de 15.143.964 de sesiones de usuarios a los recursos bibliográficos, con 29.160.080 consultas (búsquedas) realizadas durante el primer trimestre del año, lo que equivale a más de un **100 %** de la meta prevista.

De manera general se viene cumpliendo el objetivo de calidad, ya que se cerró a 30 de junio de 2022 con un cumplimiento del 50 % las metas previstas.

P-2-9 Gestión Ejercicios de Consulta: En términos generales el procedimiento se está desarrollando acorde con los Lineamientos internos establecidos para los Ejercicios de Consulta que se realizan dentro de las diferentes Unidades de la UNAD se puedan utilizar como insumo dentro de los ejercicios de Autoevaluación de los programas y la Autoevaluación Institucional.

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales: Nuestros productos y servicios cumplen al 100% con los estándares de calidad en la parte técnica y de contenidos, así como con los estándares de identidad institucional, para que sean consultados por la comunidad Unadista y público en general. Los objetivos se cumplieron en su totalidad por cada una de las líneas de trabajo, esto se ve reflejado en el cumplimiento de las metas propuestas para cada una de estas, enfocadas en el cumplimiento del plan operativo de la VIMEP. Los productos realizados fueron divulgados y emitidos a través de los medios digitales asignados para tal fin.

P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional: Este procedimiento es de estricto cumplimiento en los tiempos dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional para efectuar el cargue de la información en la aplicación HECAA, razón por la cual, se solicita a las unidades responsables remitir la información para su revisión y cargue por parte de la Oficina Asesora de Planeación y de Registro y Control Académico.

P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales: Buscando nuevas herramientas para realizar las capacitaciones, con el fin de llegar a toda la comunidad unadista, este primer semestre se realizó la capacitación mediante un programa de radio que se difundió posteriormente a la comunidad unadista, se ha compartido con la comunidad unadista la normatividad nacional y los lineamientos estipulados en el procedimiento P-2-14.

De esta forma si bien no se han realizado solicitudes de creación de nuevas bases de datos, si se han transmitido los lineamientos para el tratamiento de datos personales dentro de la universidad.

P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional: Las actividades desarrolladas desde el procedimiento de gestión del conocimiento ha contribuido al cumplimiento del objetivo del proceso

brindando los lineamientos generales mediante los cuales es posible identificar y gestionar el conocimiento en la Organización.

P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing: Se ha cumplido con el objeto del procedimiento en la medida que la información recibida es integrada a los diferentes actores, en pro de preservar la memoria institucional y la mejora continua de la gestión; las metas establecidas en el SIGMA para el primer semestre del 2022 fueron alcanzadas en su mayoría, impactando con el desarrollo de todas las actividades asociadas a las solicitudes recibidas en la gerencia.

2.3 Desempeño y conformidad de las salidas de proceso

P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión: Acorde con la salida no conforme definida, para el procedimiento: “Publicación de documentos que no cumple con las revisiones y aprobaciones establecidas en el procedimiento Control, Documental y Operacional” acorde a esta posible salida de no conformidad y a los 117 documentos estandarizados, en el periodo de análisis no se presentó documentos con inconsistencias en su publicación.

P-2-2 Gestión Documental: El desempeño de las salidas del proceso se encuentran a cabalidad y en concordancia con los fines del procedimiento, para lo cual en este periodo no fueron identificadas salidas no conformes en la matriz respectivamente dispuesta para tal fin en el sig.unad.edu.co

P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias: Las salidas que se tienen para el procedimiento son los formatos entregados de manera correcta al usuario. Para este caso, al realizar el formato por medio del aplicativo, los datos obtenidos son los mismos que se tienen en el sistema, razón por la cual, los errores se minimizan y en gran medida no se presentan. Si se llegase a presentar alguno, esto correspondería a que al momento que el estudiante haya diligenciado el formulario cometió algún inconveniente con sus datos.

P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación: Con respecto a las salidas no conformes para el caso de biblioteca tenemos 1 salida no conforme:

- **SERVICIO DE BIBLIOTECA:** No se solicitó el servicio por parte de los convenios establecidos.
- **SERVICIO DE BIBLIOTECA:** Acceso a la información bibliográfica, no disponible sugerida en los cursos.

para el periodo en análisis tenemos 1 salida no conforme reportada por el estudiante JHON ALEXNADER ROJAS PARRA reporta no tener acceso a los recursos de biblioteca, al realizar el soporte por parte del ingeniero Cristian Parra se reporta que el estudiante tiene problema con la red por los permisos del operador de internet, como solución se realizó un encuentro vía skype donde se le dieron unas pautas para que se han aplicadas y de ese modo el estudiante pueda tener acceso a los recursos de biblioteca y el estudiante reporto una vez realizó los ajustes con el operador tener acceso sin problema a la e-Biblioteca.

P-2-9 Gestión Ejercicios de Consulta: No aplica porque el procedimiento se encuentra iniciando su aplicación

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales: En el caso de los procesos que refieren informes o información y recursos generados, divulgados y custodiados por la Red MMC, no presenta salidas de no conformidad, debido a que hasta la fecha se viene realizando seguimiento y control a cada una de las situaciones que se pueden presentar para generar este tipo de reprocesos. Para el caso de TV UNAD Virtual, se ha recibido información coherente y concreta de acuerdo al material que el solicitante requiere publicar, en el caso del Sistema de Web Conferencia Organizacional se ha realizado un trabajo en equipo con la GPTI, que busca garantizar la conectividad a internet durante todos los servicios atendidos. Radio UNAD Virtual, ha fortalecido su infraestructura tecnológica lo que garantiza la producción y realización de productos radiales; para la producción audiovisual se han realizado medidas preventivas que han permitido una producción satisfactoria de productos, que incluye la entrega efectiva y positiva de programas a nuestro canal de emisión Canal Institucional de RTVC. En el caso del equipo de Comunicación Visual, se realizan reuniones previas donde se acuerda con el solicitante que la información recibida sea la correcta, para garantizar que el producto final sea coherente y satisfactorio por el cliente.

Los resultados obtenidos por cada unas de las líneas de acción para el cumplimiento de las metas, ponen en evidencia el cumplimiento y efectividad de cada una de las acciones puestas en marcha por las líneas de acción y sus servicios.

Es importante tener el referente de la información correspondiente a las salidas no conformes del proceso en <https://sig.unad.edu.co/documentos/sig/matriz-salidas-no-conformes/>

P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional: Por ser un procedimiento cuyos resultados están en función del suministro de información para cargar en la aplicación HECAA del MEN, las plantillas establecidas deben contener completitud para que el cargue de la información sea aceptado por la aplicación.

P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales: Al no tener solicitudes para la creación nuevas bases de datos dentro de la Universidad, no se tiene matriz de salidas no conformes, toda vez que no se ha medido el procedimiento como tal.

P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional: Al ser este procedimiento de aplicación transversal en la Organización, no es posible identificar todas las salidas que este pueda desarrollar, sin embargo la Universidad desde todas las unidades se encuentra articulada con sistemas de información, la pagina web, micrositos de las unidades, repositorios entre otras herramientas que se encuentran en una dinámica de actualización permanente que contribuye a la gestión del conocimiento y al establecimiento de la memoria institucional.

P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing: El proceso inicia con la recepción de las solicitudes a la gerencia, luego de ser verificadas, son direccionadas al responsable de la gestión y de la respuesta de acuerdo al tipo de solicitud, todo esto soportado con la socialización de la nueva versión en el correo institucional <https://mail.google.com/mail/u/0/#search/natalia/FMfcgzGpGwhzprMsxtWKjgHRrNhWDIbf?projector=1>, a fin de reforzar el conocimiento acerca del procedimiento establecido por la GCMK.

2.4 No conformidades

P-2-2 Gestión Documental: En este periodo no fueron identificadas salidas no conformes en la matriz respectivamente dispuesta para tal fin en el sig.unad.edu.co, a su vez tampoco fueron identificadas salidas no conformes en el sistema de riesgos controlado por la oficina asesora de control interno de gestión UNAD.

P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias: A la fecha se realiza el cierre de las dos acciones de mejora reportadas en el IGP de 2021-1:

- 10891-RCONT: se tramita su cierre.
- 10892-RCONT: se tramita su cierre.

No se tienen otras acciones pendientes.

P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional: En el desarrollo de la auditoría interna efectuada al Proceso C-2, incluido el procedimiento P-2-12 no se identificaron debilidades.

P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales: De igual forma que en el punto anterior, al no contar con solicitudes para la creación de nuevas bases de datos dentro de la universidad, no se puede establecer de forma clara las no conformidades frente al procedimiento P-2-14.

P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional: En el periodo de análisis y periodos anteriores no se han registrado no conformidades.

P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing: Para el procedimiento vigente y en el periodo relacionado, no se evidenciaron no conformidades, de acuerdo con el informe entregado por la auditoría interna.

2.5 Resultados de seguimiento y medición

P-2-2 Gestión Documental: La identificación o medición de indicador de calidad para el procedimiento de Gestión Documental, fue cargada en el mes de enero de 2022, con la siguiente nota: El indicador se retoma este año con publicación de información para la vigencia enero de 2023, toda vez que ya se cuenta con esta circular de programación de transferencias documentales tanto en sede nacional, como de las Zonas y Centros.

Consultar circular informativa 109-30 de 7 de marzo de 2022 y circular normativa 210-025 de septiembre 15 de 2021 en el siguiente enlace: <https://drive.google.com/drive/folders/186AReccbF2SZY8-nhtqtIqkm6dXlaqMa?usp=sharing> por lo tanto el indicador se retomará en la vigencia 2022 para su registro en el 2023.

P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias:

Desde la oficina de RYC, se maneja un indicador correspondiente a “Satisfacción en el suministro de información RCONT”. Al validar para este semestre se da un 95,46% de satisfacción, de acuerdo a las solicitudes evaluadas por parte de los estudiantes. Se aclara que al validar el gráfico de cumplimiento, siempre ha estado acorde.

P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación: La encuesta de satisfacción de la e-Biblioteca para el periodo en mención registro los siguientes datos:

ENCUESTA DE EVALUACIÓN SOBRE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE INFORMACIÓN FRENTE A SERVICIOS DE LA E-BIBLIOTECA UNAD

El presente informe interpreta los resultados de la encuesta de satisfacción de la e-Biblioteca, la cual fue realizada para el primer semestre de 2022, en ella se evalúan tres aspectos importantes para la prestación del servicio:

1. Servicios
2. Recursos
3. Capacitación

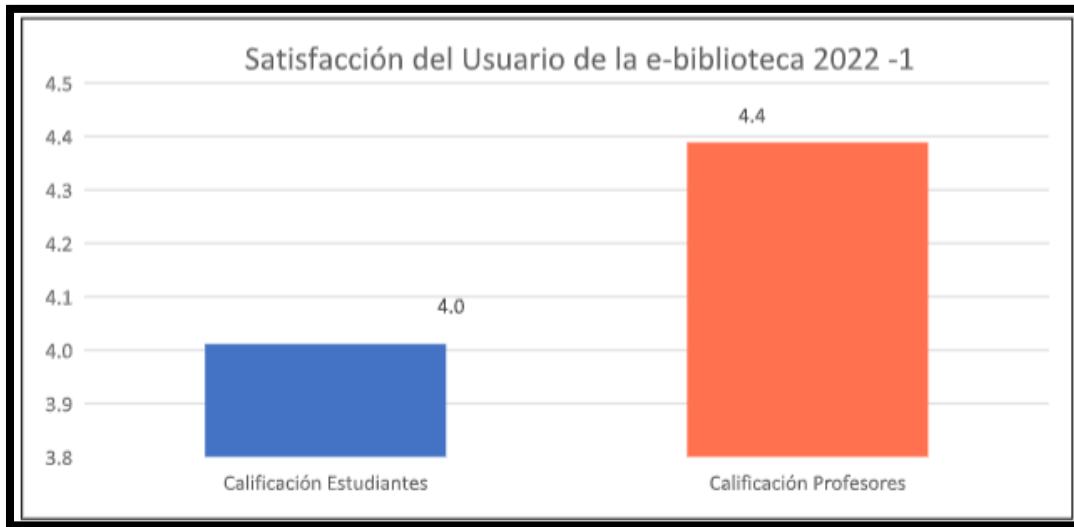
En la tabla 1 se evidencia el número de encuestados tanto de profesores como de estudiantes.

Tabla 1. Población encuestada

Número de estudiantes	Número de Profesores
91.938	3.780

Fuente: Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas – VIMEP – 2022

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de la evaluación final realizada por los profesores y estudiantes, por parte de la comunidad de profesores que participo de la encuesta de satisfacción realizada en el campus virtual obtuvimos un 4.4 y por parte del cuerpo estudiantil obtuvimos un 4.0.



Fuente: Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas – VIMEP – 2022

EVALUACIÓN DE LA COMUNIDAD ACADÉMICA UNAD

A continuación, se reflejan los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN e-BIBLIOTECA					
RESULTADO FINAL - ESTUDIANTES				4,01	Cumple
FACTORES		ASPECTOS A ENCUESTAR			
Descripción	Valor	Descripción	Valor	Juicio de Cumplimiento	
F1	Servicios	4,03	A1 ¿Recibe información o novedades actualizadas sobre el servicio de la e-Biblioteca UNAD?	4,04	Cumple
			A2 ¿El servicio que ofrece la e-biblioteca UNAD es oportuno al momento de plantear dudas e inquietudes?	4,02	Cumple
F2	Recursos	4,01	A3 ¿Cómo calificaría la accesibilidad y disponibilidad de los recursos ofrecidos en la e-Biblioteca UNAD?	4,02	Cumple
			A4 ¿Considera usted que los procesos de divulgación de los recursos de la e-Biblioteca UNAD, se han socializado de manera eficiente?	4,03	Cumple
			A5 ¿Considera que es fácil y ágil el ingreso y la búsqueda de los recursos en la e-Biblioteca UNAD?	3,97	Cumple
		4,00	A6 ¿La e-biblioteca UNAD, promueve capacitaciones periódicas en el uso de los recursos electrónicos?	4,00	Cumple

Fuente: Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas – VIMEP – 2022

ANÁLISIS DE RESULTADOS-EVALUACIÓN POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNAD

Ítems mejor evaluados:

Los ítems mejor evaluados por la población académica (Estudiantes) de la UNAD, son:

1. ¿Recibe información o novedades actualizadas sobre el servicio de la e-Biblioteca UNAD?

Valor del resultado: 4

Este puntaje demuestra que los estudiantes son informados constantemente de las novedades, actividades culturales, uso de recursos y formación permitiendo que sean partícipes de las mismas. Para este periodo se normalizó el diseño de los banners para tener un mayor impacto.

2. ¿Considera usted que los procesos de divulgación de los recursos de la e-Biblioteca UNAD, se han socializado de manera eficiente?

Valor del resultado: 4

Este puntaje permite analizar las estrategias que se han venido realizando, segmentando las capacitaciones en el uso de recursos por Escuelas y así mismo realizando una divulgación y capacitación más específica.

Por otra parte, se maneja la estrategia de difusión diaria que permite recordación de nuestros eventos que son enviados de manera general todos los lunes y así mismo en el portal externo de la e-Biblioteca se implementó un cronograma en el que la comunidad en general puede realizar el agendamiento de las sesiones de su interés en su calendario personal.

3. ¿El servicio que ofrece la e-biblioteca UNAD es oportuno al momento de plantear dudas e inquietudes?

Valor del resultado: 4

El resultado refleja que los estudiantes han evidenciado el acompañamiento de la Biblioteca y se ha brindado respuesta oportuna a las solicitudes de información que presentan en nuestros diferentes canales de comunicación como lo es el correo biblioteca@unad.edu.co, el Skype e-biblioteca UNAD y nuestras líneas telefónicas.

Ítems con baja puntuación:

1. ¿Considera que es fácil y ágil el ingreso y la búsqueda de los recursos en la e-Biblioteca UNAD?

Valor del resultado: 3,9

Aunque el puntaje es bajo, cumple satisfactoriamente. Las guías y tutoriales del manejo de los recursos de la e-Biblioteca se encuentran disponibles para todos los usuarios que deseen consultarlas, estos se encuentran actualizados en el portal interno de la e-Biblioteca.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los profesores:

RESULTADO FINAL - PROFESORES			4.39	Cumple
FACTORES		ASPECTOS A ENCUESTAR		
Descripción	Valor	Descripción	Valor	Juicio de Cumplimiento
F1	Servicios	4,37	A1 ¿Recibe información o novedades actualizadas sobre el servicio de la e-Biblioteca UNAD?	4,35 Cumple
			A2 ¿El servicio que ofrece la e-biblioteca UNAD es oportuno al momento de plantear dudas e inquietudes?	4,39 Cumple
F2	Recursos	4,35	A3 ¿Cómo calificaría la accesibilidad y disponibilidad de los recursos ofrecidos en la e-Biblioteca UNAD?	4,36 Cumple
			A4 ¿Considera usted que los procesos de divulgación de los recursos de la e-Biblioteca UNAD, se han socializado de manera eficiente?	4,39 Cumple
			A5 ¿Considera que es fácil y ágil el ingreso y la búsqueda de los recursos en la e-Biblioteca UNAD?	4,31 Cumple
F3	Capacitación	4,44	A6 ¿La e-biblioteca UNAD, promueve capacitaciones periódicas en el uso de los recursos electrónicos?	4,44 Cumple

Fuente: Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas – VIMEP – 2022

ANÁLISIS DE RESULTADOS-EVALUACIÓN POR PARTE DE LOS PROFESORES DE LA UNAD

Ítems mejor evaluados:

1. ¿La e-biblioteca UNAD, promueve capacitaciones periódicas en el uso de los recursos electrónicos?

Valor del resultado: 4.4

Respecto a las capacitaciones del uso de recursos electrónicos se han llevado a cabo por lo menos cuatro capacitaciones semanales en las que se pretende potencializar su uso, así mismo las grabaciones de las sesiones quedan guardadas para ser consultadas en cualquier momento por los usuarios.

Para este año se han implementado estrategias que consisten en segmentar estas sesiones de uso de recursos mediante talleres prácticos, estudios de caso, franjas de preguntas para trabajar sobre casos reales en el uso de los recursos electrónicos y maratones de bases especializadas dirigidas a cada Escuela semanalmente.

Además, estos talleres están siendo complementados con un taller práctico impartido desde la e-Biblioteca sobre estrategias de búsqueda de información (operadores booleanos, truncadores, exploración por bases de datos y metabuscador).

2. ¿La ¿Considera usted que los procesos de divulgación de los recursos de la e- ¿Biblioteca UNAD, se han socializado de manera eficiente?

Valor del resultado: 4.3

El resultado permite interpretar que la difusión realizada por la e-Biblioteca UNAD, de las jornadas de capacitaciones en el uso de los recursos (Bases de Datos e inducciones), llega de manera asertiva a los profesores, mediante diversos canales de comunicación como lo son: el micrositio de la e-Biblioteca, foro del curso de inducción y correo electrónico, entre otros.

3. ¿El servicio que ofrece la e-biblioteca UNAD es oportuno al momento de plantear dudas e inquietudes?

Valor del resultado: 4.3

El resultado refleja que los profesores han evidenciado el acompañamiento de la Biblioteca y se ha brindado respuesta oportuna a las solicitudes de información que presentan en nuestros diferentes canales de comunicación como lo es el correo biblioteca@unad.edu.co, el Skype e-biblioteca UNAD y nuestras líneas telefónicas.

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales: En el seguimiento a los procesos de cada una de las líneas de acción de acuerdo con las variables de medición de sus servicios se destacan los siguientes datos:

Radio UNAD Virtual: 208 emisiones y **8.789** consultas

TV UNAD Virtual: 354 contenidos publicados y **2.944** visualizaciones

Web conferencia organizacional: 6.310 servicios atendidos, de los cuales **4.326** se desarrollaron en zonas

Comunicación visual: 635 servicios atendidos, **518** por parte de diseño gráfico y **117** en producción audiovisual.

TV Abierta: 16 programas Con Olor a Región y **24** programas Educación y Desarrollo para un total de **50** programas emitidos.

P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales: Estudiado el procedimiento como tal, consideramos importantes que así no se presenten hasta la fecha solicitudes para la creación de bases de datos nuevas dentro de la universidad, las capacitaciones periódicas con la Superintendencia de Industria y Comercio permiten socializar los lineamientos de la normativa nacional, junto con el acompañamiento de Secretaría General.

P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing: Para el procedimiento liderado por la GCMK, y de acuerdo con todas las solicitudes recibidas en el correo de oficina.comunicaciones@unad.edu.co, se enviaron las respuestas en los tiempos establecidos en el procedimiento, para evitar demoras en las entregas y dar mayor respuesta a todas las solicitudes, brindando apoyo a las zonas, centros y unidades. Por tratarse de un procedimiento



ajustado, se plantearon 3 indicadores propuestos para iniciar la medicación de la adherencia y efectividad del procedimiento, en aras de definir a la mayor brevedad los indicadores definitivos y así implementar esta herramienta que va a contribuir con un mejor desarrollo del procedimiento.

2.6 Resultados de las auditorías

P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión: Durante el periodo de análisis (1 de enero 2022 al 30 de junio 2022), no se adelantaron ejercicios de auditorías internas o externas al procedimiento. Igualmente, no se tienen acciones en curso derivadas de auditorías

P-2-2 Gestión Documental: Para el presente periodo contamos con auditorías de calidad, no obstante, tampoco tenemos en curso acciones de mejoramiento o de mitigación de riesgo de la vigencia de informe IGP anterior.

P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias: Para el período de análisis, no se tienen auditorías realizadas.

P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación: Para el periodo de análisis no fue realizado el ejercicio de auditoría, no obstante, tampoco tenemos en curso acciones de mejoramiento de ejercicios anteriores.

P-2-9 Gestión Ejercicios de Consulta: No aplica para este periodo de informe, las auditorías del año 2022 se encuentran programadas para el segundo semestre del año en curso

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales: Durante la más reciente auditoria, atendida el 15 de octubre del año inmediatamente anterior, se obtuvieron resultados positivos. No se presentaron hallazgos ni inconformidades frente al procedimiento.

P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales: Se consulta si se tienen planificadas acciones en la gestión del cambio para el procedimiento. Se comenta que se ha realizado revisión del procedimiento específicamente desde el alcance (necesidad de creación de base de datos), no se ha generado la solicitud de creación.

Producto de la auditoría se esta trabajando en la modificación del alcance, para realizar seguimiento a las solicitudes que se realicen referentes al tratamiento de datos personales.

P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional: En el periodo de análisis no fue recibida auditoría interna o externa de la cual se reciba alguna no conformidad.

P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing: La GCMK está trabajando en la actualización del manual de identidad a fin de generar el documento definitivo, a la fecha se encuentra publicado <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1X883W-BtkOqu7Xp4kWJcwXb4ViQgO8zO> acorde a los lineamientos que definen las pautas establecidas para una mejor imagen institucional a nivel

nacional e internacional, teniendo un avance del 95% en cuanto a los ajustes que se van solicitando durante el periodo.

2.7 Adecuación de los recursos

P-2-2 Gestión Documental: Para el presente periodo no contamos con adecuación de recursos

P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias: El equipo de trabajo es correspondiente a la gestión que se realiza. Los Centros están distribuidos por Zonas, donde se cuenta con un líder zonal, y cada Centro con su respectivo funcionario de Centro. Así mismo, se tiene un funcionario nacional quien coordina y presta apoyo para las respectivas gestiones que no pueden realizarse in situ.

Cuando se tienen Centros con una cantidad considerable de estudiantes, se puede validar la opción de si es necesario otro funcionario.

P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación: Este procedimiento cuenta con el talento humano y los diferentes recursos tecnológicos que permiten realizar la consolidación, la validación y el cargue de la información.

Se ha venido trabajando con el equipo humano en la constante actualización del micrositio y en la prestación del servicio a la comunidad Unadista, se retroalimenta sobre todos los temas concernientes a biblioteca.

P-2-9 Gestión Ejercicios de Consulta: Se diseño un espacio en SIVISAE para la administración, entrega y consulta de las diferentes Unidades de la UNAD.

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales: La Red cuenta con los recursos tanto humanos como tecnológicos idóneos y adecuados para el desarrollo y atención a todos los servicios prestados a la comunidad Unadista en general.

P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional: Los recursos dispuestos para el desarrollo del procedimiento están en función de:

- Tecnológico: disposición del simulador dispuesto en la herramienta HECAA para validar los parámetros a cumplir con la información a cargar en la aplicación del MEN, con el fin asegurar la efectividad del cargue de las plantillas.

Humano: corresponde a las personas o líderes responsables de reportar la información requerida por el SNIES, por la unidad responsable del reporte de la información.

P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales: Teniendo en cuenta el objetivo del procedimiento y la finalidad que es el correcto tratamiento de datos personales dentro de la Universidad, consideramos que en la actualidad se cuenta con los recursos necesarios para seguir concientizando a toda comunidad unadista respecto de la importancia del tratamiento de datos personales, se realizó el programa de radio que se compartió con toda la comunidad unadista y se están organizando capacitaciones de este tema con todas las zonas con el fin de concientizar los lineamientos dados por la normativa nacional, los cuales son consagrados en el procedimiento p-2-14

P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional: El procedimiento cuenta con el recurso humano, tecnológico adecuado para la gestionar el conocimiento en la organización.

P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing: Se cuenta con los recursos humano, tecnológico, material y financiero necesarios para gestionar el procedimiento.

2.8 Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:

P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión: Durante el periodo de análisis, se abordó las acciones de mitigación del riesgo definidas para el procedimiento. Riesgo 3683 “Publicación de documento del SIG, sin la revisión suficiente establecida en el procedimiento Control Documental y Operacional del SIG”, sin presentarse la materialización del riesgo identificado.

P-2-2 Gestión Documental: La eficacia de la mitigación e identificación del riesgo asociado al procedimiento y que tienen línea directa con el producto del procedimiento como son las Transferencias Documentales, permitieron contar con los productos consolidados o documentados en los archivos de gestión y central para cada Sede o Centro de la UNAD.

P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias:

Desde la Oficina de Registro y Control se tiene el riesgo 2173 “Que falte alguna nota en el Registro académico en el momento en que el estudiante solicite una certificación de notas.”

Se le realiza seguimiento en el momento de generar el Paz y Salvo a los docentes si llegasen a tener notas pendientes, lo que da para que el docente verifique y si debe ponerse al día en el reporte de notas lo haga.

Así mismo, se tiene la migración de notas del SIRA al e-dunat, el cual, desde los centros regionales, remiten la solicitud al líder nacional de RYC enviando los soportes correspondientes. En Sede Nacional el líder valida los soportes y hace el archivo plano para el cargue correspondiente (misma



situación con el trámite de suficiencias, utilizando el formato de acta de recalificación).

P-2-9 Gestión Ejercicios de Consulta: No aplica porque el procedimiento se encuentra iniciando aplicación con los nuevos lineamientos y con la consolidación de información de las diferentes unidades

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales: Durante los últimos periodos se han realizado acciones como la actualización del Portal de Radio UNAD Virtual –RUV, para que el oyente encuentre fácilmente el contenido y sea más llamativa la interfaz de navegación, esta estrategia permitió obtener 210.255 consultas al contenido académico y cultural, para el primer semestre del 2022. También se ha realizado la actualización de los logos de los programas, con un diseño más innovador y moderno acorde con el público objetivo de los programas. De igual manera, la actualización del Portal de TV UNAD Virtual para que el público en general y unadistas, conozcan fácilmente y de primera mano la programación y contenido académico, cultural, informativo, televisivo e institucional y transmisiones de eventos en vivo vía streaming. Esto ha permitido que nuestros suscriptores asciendan a 75.000.

P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional: Riesgo No. 2, código 163: “Que la información para reportes externos no cumpla las condiciones requeridas”, las acciones implementadas están encaminadas a dar cumplimiento a los tiempos establecidos por el MEN para el cargue de la información requeridas en las distintas plantillas, para lo cual se remiten correos desde OPLAN recordando las fechas y se hace revisión de forma para evitar inconvenientes en el cargue de la información en la aplicación HECAA.

P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales: Como se manifestó en puntos anteriores, al no presentar solicitudes el procedimiento P-2-14 no cuenta con un mapa de riesgos ni acciones implementadas para mitigar los mismos.

P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing: No se cuenta con riesgos asociados a los procedimientos, por tratarse de un procedimiento ajustado a su nueva versión.

2.9 Oportunidades de Mejora

P-2-1 Control Documental y Operacional del Sistema Integrado de Gestión: Una vez se realiza la valoración para la optimización del procedimiento P-2-1 Control Documental y Operacional del SIG se determina adelantar mejora en sus actividades de control operacional mediante la utilización de la herramienta para trabajo colaborativo para de esta forma optimizar las revisiones establecidas en el procedimiento, así como la consulta del estado de la solicitud por parte de los diferentes actores que intervienen en él.

Este se encuentra en proceso pruebas en la optimización del flujo de trabajo mediante, con el objetivo de contar con acceso a los documentos para estandarizar de forma compartida, para de esta manera lograr agilizar los puntos control del procedimiento al igual que los actores que intervienen en las diferentes actividades puede consultar el estado de la solicitud.

P-2-2 Gestión Documental: Para el presente periodo no contamos con oportunidades de mejora identificadas, sin lugar a duda en la medida de actualización normativa o técnica de la archivística en Colombia, esto será aplicado o actualizado en nuestro procedimiento.

P-2-6 Gestión de la Información del Estudiante y Registro de Notas - P-2-13 Expedición de Certificación y/o Constancias: En el IGP se reportó que se venía realizando la adecuación de un botón en el microsítio de “Servicio de Consultas en Línea” el cual ya es funcional, y los estudiantes han venido generando sus recibos de CONSTANCIAS demostrando que el estudiante puede generar su recibo respecto a este concepto y puede pagarlo ya sea en línea o imprimirlo y acercarse al banco. Para final de año, se realizará el análisis de esta mejora, buscando empezar a adecuar la funcionalidad de generar el recibo de CERTIFICADOS (es de aclarar que este no es uno sólo sino de acuerdo con la cantidad de períodos que se quieran certificar).

P-2-9 Gestión Ejercicios de Consulta: Las oportunidades de mejora que se identificaron al actualizar el procedimiento:

- El poder utilizar los ejercicios de consulta realizados por las diferentes unidades de la UNAD como insumo de los ejercicios de Autoevaluación, Autorregulación y mejoramiento continuo.
- Tener más información para la toma de decisiones.

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales: Dentro de nuestras proyecciones para mejorar procesos, hemos iniciado el proceso de actualización de los instructivos de cada una de las líneas de acción, con el objetivo de que el cliente pueda acceder a los servicios de una manera más sencilla y eficaz, pero que de igual forma se puedan tener puntos de control y seguimiento a cada una de las solicitudes de servicio y hacer lograr una atención oportuna. El proceso se encuentra en fase de aprobación por parte de los líderes de proceso, para continuar con el proceso de socialización de las actualizaciones.

P-2-12 Reporte, Validación y Análisis de Información a los Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional: Atender las sugerencias o recomendaciones que surjan de la auditoría que practica el Ministerio de Educación Nacional.

P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales: Teniendo en cuenta la importancia del tratamiento de datos a nivel nacional, consideramos que una oportunidad de mejora para el procedimiento P-2-14 consiste en realizar capacitaciones por zonas y utilizar los diferentes mecanismos para continuar con su socialización como píldoras y circulares.

P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional: Incluir en el curso de Implementación de Estrategias de Gestión del Conocimiento con Enfoque a Cultura del Aprendizaje a las diferentes unidades que apoyan y promueven la



Gestión del Conocimiento en la Organización con el fin de que las mismas apropien cada vez más todos los conceptos que contiene la Gestión del Conocimiento y sea más visible esta terminología en la ejecución de sus procesos.

P-2-17 Gestión de la Comunicación y Marketing: En la última auditoría interna no se identificaron oportunidades de mejora, porque es un procedimiento que se pretende ajustar acorde a las necesidades de la gerencia.



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis