

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL 01 de julio a 30 de diciembre del 2022

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:	3
	P-2-7 Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación:.....	4
	P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales:	10
	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	21
	2.3 Desempeño y conformidad de las salidas de proceso	24
	2.4 No conformidades	26
	2.5 Resultados de seguimiento y medición	27
	2.6 Resultados de las auditorías	33
	2.7 Adecuación de los recursos.....	35
	2.8 Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades: ...	37
	2.9 Oportunidades de Mejora	39



CO18/8455



CO2200000121



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO17/7811



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 cumplió con 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 que en este periodo se realizaron acciones de modificación, emisión y anulación de documentos atendiendo las solicitudes recibidas en su momento así:

Documentos Estandarizados en SIG (segundo semestre de 2022)	
Acciones realizadas de:	No. de documentos estandarizados
Modificación	69
Emisión	7
Anulación	11
TOTAL	87

Fuente: Sistema Integrado de Gestión, diciembre, 2022
Los 87 documentos estandarizados están representados en:

Documento	Modificación	Emisión	Anulación
Caracterización	1	-	-
Procedimiento	11	-	1
Instructivo	11	1	-
Formato	53	6	10
Matriz	10	-	-
Manual	1	-	-

Fuente: Sistema Integrado de Gestión, diciembre, 2022



CO18/8455



CO2200000121



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO17/7811



PREAD

Excelencia Ambiental



Great Place To Work

Certified

OCT 2021 - OCT 2022

COLOMBIA



Reconocimiento certificación Great Place to Work®

Icontec

P-2-2 Gestión Documental

Este 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, así mismo se ejecutó el cronograma de transferencias documentales a 100%.

Se desarrollaron todas acciones encaminadas a documentar la implementación de actualización para TRD de la UNAD a nivel nacional, así mismo fue normalizada en la UNAD mediante la circular 107-014 de 2022.

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_RETENCION/Circular_Dispositiva_107-0014.pdf

Actualmente la Secretaría General y mediante el Sistema Nacional de Gestión Documental, se encuentra implementando el plan nacional de aplicación a la versión vigente de tablas de retención documental y que fueron convalidadas por el Archivo General de la Nación. URL:

https://sgeneral.unad.edu.co/00_PUBLICACIONES/GESTION_DOCUMENTAL/2022/TABLAS_RETENCION/Plan_Implementaci%C3%B3n_TRD_UNAD_2022.pdf

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

Para la presentación de este IGP se tiene en cuenta la segunda vigencia del año 2022, que de acuerdo con el calendario académico comprende todos los periodos académicos ofertados desde el 01 de Julio hasta el 31 de diciembre de 2022.

A continuación, se presenta el reporte de los pagos realizados por diferentes conceptos relacionados la Gestión de la información:



Concepto	Numero de solicitudes
CAMBIO DE PROGRAMA	1739
CERT BACHILLERATO	76
CERTIFICADOS	4732
CONS BACHILLERATO	101
CONSTANCIAS	9513
HABILITACIONES	865
SUPLETORIOS	33
Total general	17059

En cuanto al cargue de notas en el Registro Académico Individual del estudiante se informa que este proceso se realiza directamente desde Campus ya que con el reporte de notas por parte de los docentes en el centralizador el Ingeniero Miguel Pinto realiza la actualización de este para que las calificaciones se vean reflejadas.

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

Para la fecha de corte la e-Biblioteca cuenta con 98 bases de datos académicas suscritas, lo primordial del servicio de estas bases de datos es funcionar 7/24/365 y que a su vez se garantice su acceso para toda la comunidad Unadista, contamos con 13 bases de datos de acceso libre, para un total de 111 bases de datos.

Otro aspecto que contribuyo al cumplimiento del objetivo es el trabajo que se viene realizando de manera conjunta con las zonas, donde se trabajó la agenda del Sistema Nacional de Biblioteca, que permito generar 3 líneas de capacitación:

- **Uso de Recursos Electrónicos**
- **Sesiones de formación**
- **Eventos culturales**

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 y el saber literario descubriendo autores, 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: 194). <https://biblioteca.unad.edu.co/>:

	Uso de Recursos	Eventos Culturales	Formación	Inducción	Totales
	48	23	90	33	194
N. de Asistentes	752	253	1.798	815	3618

Se continúa haciendo presencia en redes sociales Instagram y TikTok, se reemplazó para este periodo Skype por Teams para fomentar en la comunidad Unadista el uso de las herramientas de comunicación que contrata la UNAD.



e-Biblioteca Servicios Capacitaciones Conócenos Noticias Contacto

¿Cómo acceder y utilizar la e-Biblioteca?

Acceso a portales web de la e-Biblioteca

Presentación e-Biblioteca UNAD

Presentación Sistema Nacional de Bibli...

24/7
365 días al año

Lineamientos institucionales para los servicios de contenidos y repositorio bibliográfico

¡Ahora nos encuentras en Microsoft Teams! Escríbenos al usuario BIBLIOTECA.UNAD



CO18/8455



CO2200000121



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



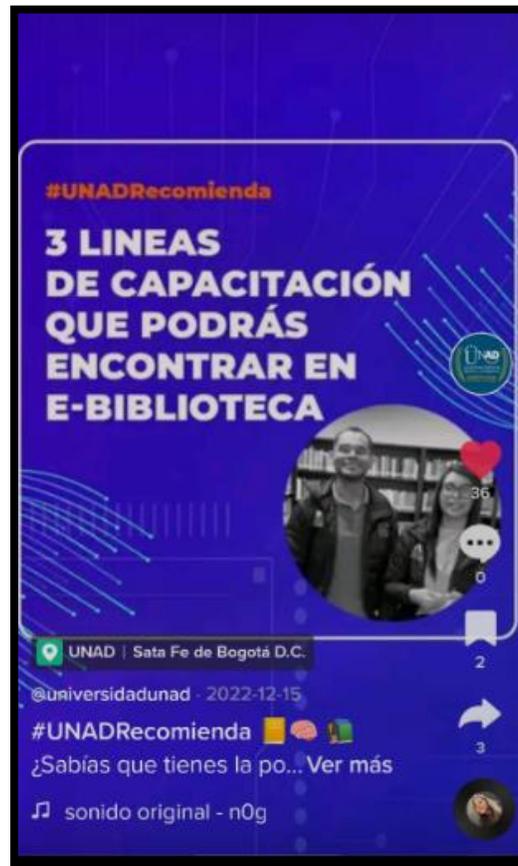
CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO17/7811





Los datos de este semestre de la atención del skype que viene brindando información de manera sincronica y asincronica, 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
Julio	168
Agosto	90
Septiembre	190
Octubre	136
Noviembre	98
Diciembre	15
Total	697

En la siguiente tabla se evidencia la cantidad de atenciones por la herramienta Teams en el mes de diciembre

Atenciones por medio de la herramienta Teams

Mes	Número de Usuarios Atendidos
Diciembre	33
Total	33

Atenciones por zonas

Zonas	Número de atenciones
Amazonía Orinoquía	116
Caribe	26
Centro Boyacá	23
Centro Oriente	42
Centro Sur	123
Centro Occidente	35
Centro Bogotá/Cund.	81
Sur	251
Total	697

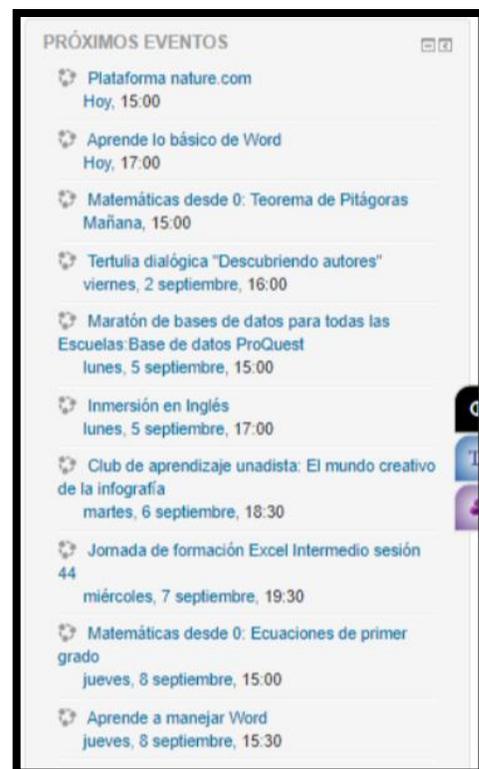
Nivel de satisfacción por la atención recibida:

Nivel de satisfacción	Número de usuarios
Excelente	597
Bueno	99
Regular	1
Malo	0
Total	697

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.



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



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

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios
2.574	11.275	4.542	5.568	4.552	3.641

Lo que dio un total de **32.152** usuarios que ingresaron y realizaron el curso.

Igualmente 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 11.961 (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, 608 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 28.883 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
Julio	628.497	739.056
Agosto	795.040	939.066
Septiembre	1.186.468	1.357.382
Octubre	1.170.431	1.361.787
Noviembre	1.126.066	1.305.986
Diciembre	749.284	858.935
Total	5.655.786	6.562.212

Estadísticas desde el repositorio UNAD:



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 149 convenios renovados con diferentes unidades de información.

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales

Durante el segundo 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, SIMULEL y RUV, también el Sistema de Web Conferencia Organizacional 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 junio a diciembre del año 2022, evidencia que la Emisora institucional **RUV** registró **187** 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 **99.441** consultas de programas de orden Académico y Cultural.

Por otro lado, **TV UNAD VIRTUAL**, medio institucional de emisión de contenidos audiovisuales que opera a través de la plataforma Youtube, evidencia para el segundo semestre de 2022, se han incorporado **341** 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 **2.889** visualizaciones de la lista de reproducción para el segundo semestre de 2022.

Así mismo, el equipo de Web Conference Organizacional – WCO, durante el periodo en mención, ha atendido **5.284** servicios de web Conference organizacional, de los cuales **3.416** han sido realizados desde las diferentes zonas de la UNAD, con una asistencia de **211.834** participantes.

Por su parte, el equipo de Comunicación Visual durante el mismo periodo de análisis alcanza un total de **796** servicios asistidos. Divididos en un total de **578** piezas gráficas, destacándose una mayor demanda en requerimientos para el desarrollo de banners, iconografía e interfaces gráficas y una producción de **218** servicios asistidos entre los que se encuentra la producción audiovisual y el apoyo en la realización de Eventos.

También, durante este periodo, se realizó la producción de **20** capítulos del Programa Educación y Desarrollo y **18** capítulos del programa Con Olor a Región, los cuales se emiten por televisión abierta (Canal Institucional de RTVC y Canal ZOOM Universitario), completando **53** programas emitidos durante el segundo semestre.

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

Este procedimiento establece los pasos a seguir para efectuar el reporte de información al MEN requerida a través del SNIES-.

P-2-14 Recolección y tratamiento de Datos Personales

Para la gestión del procedimiento P-2-14 para la recolección y tratamiento de datos personales dentro de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD en el marco del proceso para la gestión de la información y del conocimiento organizacional, es pertinente resaltar que se ha dado cumplimiento a los lineamientos de la normatividad nacional, concretamente la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y política institucional de tratamiento de datos personales.

Lo anterior se ha desarrollado mediante la vigilancia permanente de las bases de datos de las que la Universidad es responsable, las cuales se han actualizado como lo establece la ley y se ha monitoreado la recepción de datos personales, desde los diferentes canales.

P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional

Con el fin de dar cumplimiento a las metas planteadas en el MP7 Gestión Organizacional, en el proyecto 30 Calidad con Sello UNAD para la vigencia 2022, en donde se estableció como meta: Identificar y documentar buenas prácticas de gestión del conocimiento asociadas a la retención y permanencia desarrolladas en la zona. (ZAO, ZCAR, ZSUR Y ZCBOY), se realiza el trabajo de documentación de estas buenas prácticas y se da cierre efectivo desde cada zona.

ID	MP	Proyecto	Meta	Actividades a emprender	Producto a Obtener	% de Logro
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, Estratégicos, de apoyo y de evaluación	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.	100%

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, Estratégicos, de apoyo y de evaluación	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.	100%
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, Estratégicos, de apoyo y de evaluación	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.	100%
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, Estratégicos, de apoyo y de evaluación	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.	100%

En el caso de la Zona Centro Boyacá, genero una red de apoyo al Sistema de Atención al usuario lo que permitió brindar respuestas inmediatas relacionadas con procesos académicos y/o administrativos de los usuarios de servicios de la UNAD en los diferentes centros de la zona logrando disminuir el número de radicaciones de PQRS y los resultados de la calificación de la Encuesta de satisfacción del servicio, donde se evidencia que la atención que se brindó en los distintos aspectos evaluados obtiene una calificación superior a 4.5. Igualmente, los buenos comentarios que dejan los usuarios confirman que se están atendiendo los requerimientos de los usuarios de manera eficaz.



CO18/8455



CO2200000121



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO17/7811



PREAD

Excelencia Ambiental



Great Place To Work

Certified

OCT 2024 - OCT 2025

COLOMBIA



Reconocimiento certificación Great Place to Work®

Icontec

Para la zona Amazonia Orinoquia se desarrolló una estrategia diferencial para aspirantes, a través de la creación de espacios experienciales presenciales y virtuales para la sensibilización y motivación frente al modelo de educación, metodología de estudio y ofertas de programas académicos de la UNAD, dirigida a los estudiantes de la educación media vocacional de las diferentes instituciones educativas de la zona Amazonia Orinoquia, obteniendo como resultado que el 15 % de los estudiantes de educación media que participaron en el proyecto “Universitario Unadista por un día” se matricularon en la UNAD zona ZAO. Esta experiencia implica que quien toma la decisión de matricularse, tiene claridad de lo que desea estudiar y especialmente del modelo de educación abierto y a distancia.

La ZSUR implemento su buena práctica a través de un plan de acción que permita la dinamización de retención y permanencia en la comunidad estudiantil de la zona a través de un proceso integral de orientación psicosocial, en este proceso de Orientación realizado por el COPSI se presentaron los datos de estudiantes que pidieron un espacio desde la orientación, los índices de retención y permanencia estuvieron presentes desde el momento en que se realizó el seguimiento y como resultado se obtuvo que un 77% de los consultantes volvieron a matricularse en el siguiente periodo, este ejercicio se complementó con un proceso de seguimiento desde el cual los consultantes hicieron parte de: Encuestas de satisfacción e impacto de las acciones realizadas durante el tiempo de la orientación psicosocial, evidenciando estrategias de mejora.

En la ZCAR la buena práctica de Gestión del conocimiento estuvo orientada a mejorar los índices de retención y permanencia de la zona a partir del acompañamiento académico en cursos de primera matrícula y alta complejidad, aportando así Mayor cobertura de atención a estudiantes que por diferentes motivos no tienen cómo acceder continuamente a sus cursos a interactuar con sus tutores y mejorar la interacción estudiante docente para respuestas a inquietudes con mayor prontitud.

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 y relacionamiento 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 julio a diciembre, en el componente de contenidos informativos, se resume en 306 contenidos que incluyen noticias, crónicas e historias de vida, dinamización de convenios, proyectos de investigación, podcast, flash informativos y boletines tipo mailing.

En lo relacionado a la administración del sitio web se publicaron 359 artículos en las secciones de “Noticias”, “Talento Unadista”, “Convenios” y “UNAD Investiga”. Así mismo, como parte de esta gestión, se publicaron 319 eventos en el portal de vida académica y universitaria institucional.

Por su parte, en lo relacionado a la administración de redes sociales como plataformas para la divulgación de información institucional, se reportan 798 publicaciones en las cuentas oficiales de Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn.

Finalmente, en la gestión de producciones audiovisuales se realizaron 24 videos institucionales para UNAD Informa, 106 guiones para videos institucionales y externos; además se realizaron más de 730 piezas gráficas (banners, piezas para redes sociales, infografías, pendones, invitaciones, certificaciones) 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 canales de comunicación permanente con los usuarios. A través del correo electrónico de la unidad se recibieron las diferentes 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: De acuerdo con la validación realizada 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 un total de 173 PQRS (5 más que en el reporte del IGP 2022 - I).

La tabla que se presenta a continuación muestra el comportamiento de las PQRS de los nueve temas más recurrentes del proceso, durante la segunda vigencia del año 2022.



TEMA	CONSULTA DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN	PETICIÓN	QUEJA SOBRE EL SERVICIO	RECLAMO	Total general
ACTUALIZAR NOMBRES Y APELLIDOS EN RYC	0	1	15	0	0	16
ACTUALIZAR DOCUMENTO DE IDENTIDAD RYC	0	0	27	2	2	31
CERTIFICADO DE NOTAS	10	2	30	20	7	69
CERTIFICADO DE NOTAS PARA APOSTILLAR	3	0	6	3	1	13
CONSTANCIAS DE ESTUDIO	19	4	41	14	20	98
INCONVENIENTES PLATAFORMA RYC	3	0	11	4	3	21
ORIENTACION GESTION DOCUMENTAL	0	0	1	0	0	1
PAZ Y SALVOS	1	0	0	0	1	2
TRASLADO DE CEAD	2	1	14	3	2	22
Total general	38	8	145	46	36	173

Con respecto a las PQRS de mayor proporción son las CONSTANCIAS DE ESTUDIO (98) 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.

Como acción de mejora para disminuir este tipo de solicitudes se informa mediante correo a los estudiantes los diferentes modelos de Certificados y/o Constancias con los que cuenta la UNAD, dependiendo el tipo de respuesta del estudiante también se realiza comunicación telefónica para brindar una atención más personalizada y poder despejar cualquier tipo de duda o inquietud.

Desde RYC también se trabaja el FUSD, donde el tiempo establecido para respuesta a las solicitudes es de 3 días hábiles, sin embargo, al estudiante no realizar la solicitud de forma correcta este tiempo aumenta en el sentido de que se debe rechazar o devolver varias veces la misma solicitud.

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

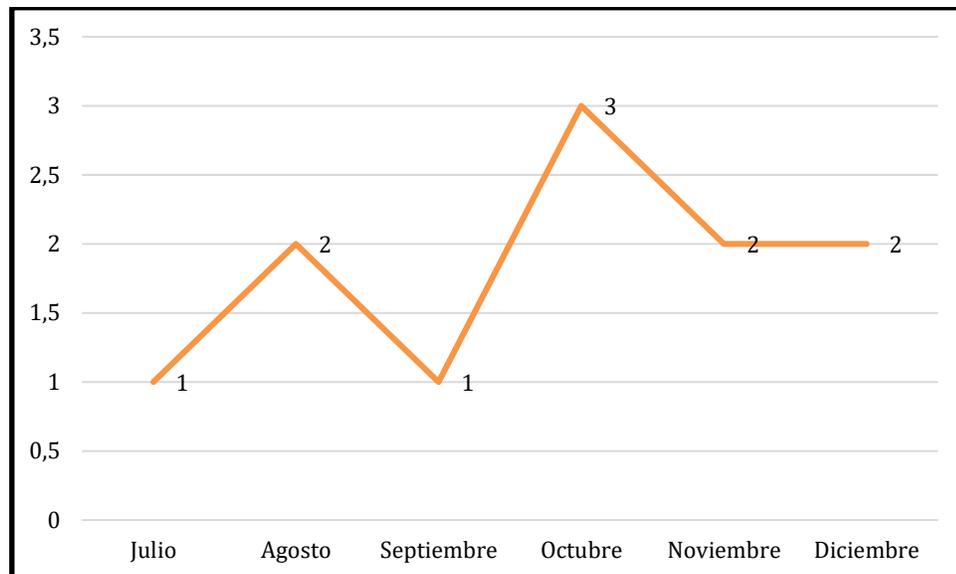
A la e-Biblioteca llegan las peticiones quejas o reclamos de los usuarios, para el periodo en mención se tienen un total de 11 PQRS:

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	2	1	3	2	2

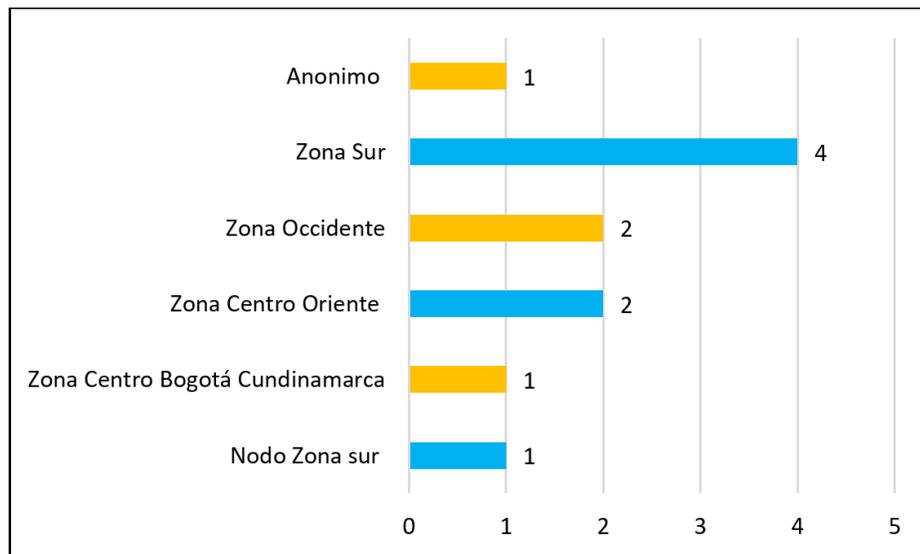
Se ha realizado la atención de respuestas a PQRS dirigidas a biblioteca, dando respuesta, no mayor a un día, se ha dado solución de manera efectiva a los 11 casos que llegaron en el segundo semestre de 2022.

Aquí mostramos algunos datos:

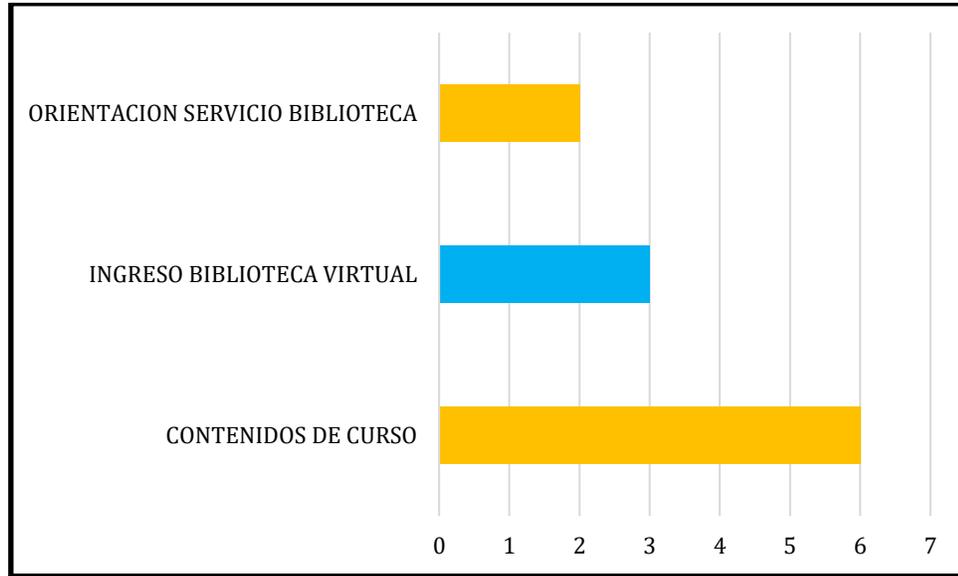
El mes con más registros de PQRS fue octubre donde se radicaron 3



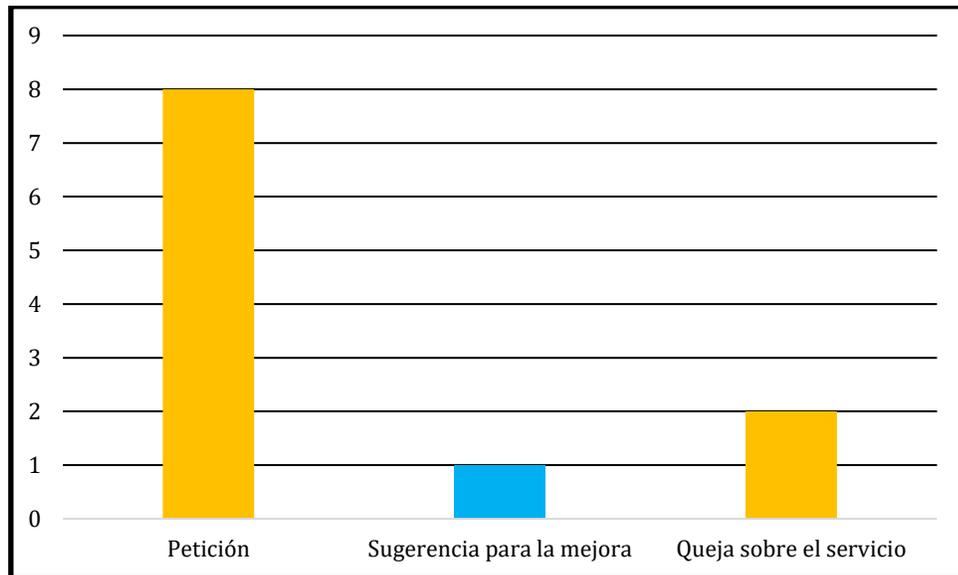
Las zonas con mayor cantidad de solicitudes fue la zona Sur con 4 solicitudes, seguido de las Zonas Occidente y Oriente con 2 cada una.



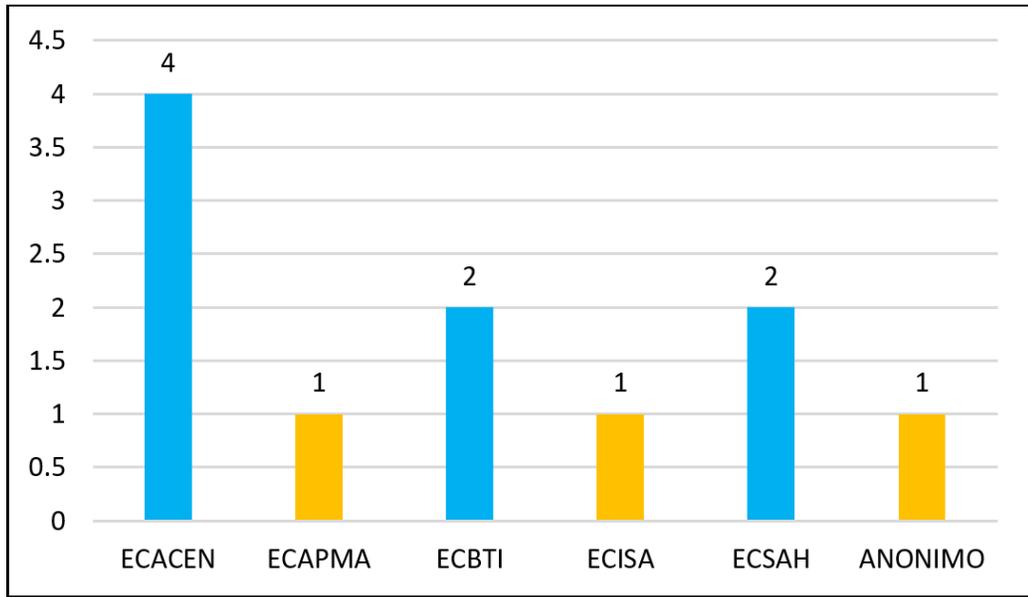
El tema del que más solicitaron solución fue de contenidos de curso, registrando 6 solicitudes y 3 para ingreso a biblioteca y 2 para orientación servicio de biblioteca



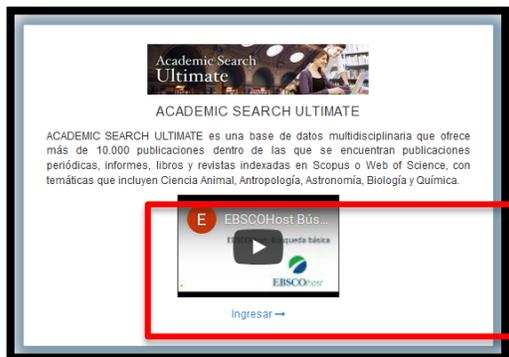
El tipo de solicitud más frecuente fue de petición: Registrando un total de 8 peticiones, seguido de 2 quejas sobre el servicio.



La escuela que más PQRS radico fue la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN con 4, seguida de las Escuelas de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería y la Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades con 2 cada una.



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.



ACADEMIC SEARCH ULTIMATE

ACADEMIC SEARCH ULTIMATE es una base de datos multidisciplinaria que ofrece más de 10.000 publicaciones dentro de las que se encuentran publicaciones periódicas, informes, libros y revistas indexadas en Scopus o Web of Science, con temáticas que incluyen Ciencia Animal, Antropología, Astronomía, Biología y Química.

[EBSCOHost Bús...](#)

Ingresar →

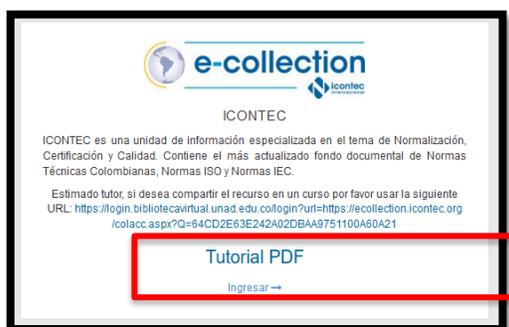


AMBIENTALEX.INFO

AMBIENTALEX.INFO es una base de datos desarrollada por E GLOBAL SERVICES SAS (Grupo EGS) que facilita información actualizada y confiable con relación a la normativa nacional, jurisprudencia ambiental y noticias ambientales relacionadas a todas las temáticas que incluyen medio ambiente: biodiversidad, residuos, energía, movilidad, etc.

[AMBIENTALEX.INFO](#)

Ingresar →



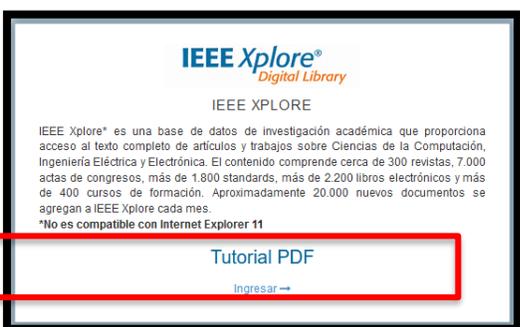
ICONTEC

ICONTEC es una unidad de información especializada en el tema de Normalización, Certificación y Calidad. Contiene el más actualizado fondo documental de Normas Técnicas Colombianas, Normas ISO y Normas IEC.

Estimado tutor, si desea compartir el recurso en un curso por favor usar la siguiente URL: <https://login.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://ecollection.icontec.org/colacc.aspx?Q=64CD2E83E242A02DBAA9751100A60A21>

[Tutorial PDF](#)

Ingresar →



IEEE Xplore Digital Library

IEEE Xplore® es una base de datos de investigación académica que proporciona acceso al texto completo de artículos y trabajos sobre Ciencias de la Computación, Ingeniería Eléctrica y Electrónica. El contenido comprende cerca de 300 revistas, 7.000 actas de congresos, más de 1.800 standards, más de 2.200 libros electrónicos y más de 400 cursos de formación. Aproximadamente 20.000 nuevos documentos se agregan a IEEE Xplore cada mes.

***No es compatible con Internet Explorer 11**

[Tutorial PDF](#)

Ingresar →

Adicional se cuenta con un instructivo y un video con el paso a paso para el ingreso a las bases de datos de la e-Biblioteca:



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 2022, 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: Este procedimiento está en función del reporte de datos al SNIES en los tiempos establecidos mediante Resolución No. 19591 de 2017 del MEN, en el artículo 3 y no presenta PQRS.

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



No se han presentado solicitudes para la creación de nuevas bases de datos dentro de la universidad, sin embargo, se han generado escenarios de capacitación que contribuyen a la socialización del correcto tratamiento de datos personales lo que permite el cumplimiento de los lineamientos de la normatividad por parte de toda la comunidad unadista.

P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional

Aunque este procedimiento no cuenta con PQRS, ni encuestas de satisfacción, se indaga a las zonas participantes en esta vigencia acerca de la herramienta utilizada para el diligenciamiento de la caracterización de las buenas prácticas para lo cual se tiene una percepción de que la herramienta permite detallar la información de la buena práctica, sin embargo; es importante validar algunas preguntas que pueden volverse reiterativas

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 se aporta a su cumplimiento con atención oportuna de la estandarización de los documentos que reflejan en gran parte el quehacer organizacional y el de cada uno de los procesos.

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: Desde el área de Registro y Control Académico se cuenta con un alto grado de cumplimiento en cuanto a los objetivos según su nivel: estratégico, misional, evaluación y de apoyo, permitiendo de esta manera contribuir con la consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad de forma integral.

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 31 de julio de 2022 de la siguiente manera

PROYECTO 28: INNOVACIÓN TECNOPEDAGÓGICA EN CONTENIDOS, RECURSOS Y REPOSITARIOS 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 suscripciones a bases de datos electrónicas bibliográficas con impacto para la formación e investigación. Se han renovado 98 bases y sub-bases de datos electrónicas bibliográficas, 12 bases de datos de acceso abierto para un total de 110 bases de datos electrónicas vigentes, lo que equivale a más de un 100% de la meta prevista.

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 98 bases y sub-bases de datos electrónicas bibliográficas, 12 bases de datos de acceso abierto para un total de 110 bases de datos electrónicas vigentes, lo que equivale a más de un 100% 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 el experto dedicado (personal) para la administración y soporte del mismo, se renovó el contrato del catálogo OPAC, también se renovó 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, así mismo el sistema trazadocs lo que equivale a un 100 % 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 **33.872.501** de sesiones de usuarios a los recursos bibliográficos, con **58.944.850** consultas (búsquedas) realizadas con fecha de corte 31 de diciembre de 2022, lo que equivale a más de un 100 % de la meta prevista.

De manera general se cumplió el objetivo de calidad, ya que se cerró a 31 de diciembre de 2022 con un cumplimiento del 100 % las metas previstas.

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 acorde con los tiempos dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional para efectuar el cargue de la información al SNIES, 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 :

Se ha realizado socialización del correcto tratamiento de datos personales dentro de la universidad, lo que permite el cumplimiento del objetivo del procedimiento y por consiguiente los objetivos de calidad, esto se realizó implementando nuevas herramientas para realizar las capacitaciones como programas de radio, con el fin de llegar a toda la comunidad unadista.

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 han contribuido al cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional, brindando los lineamientos generales mediante los cuales la organización puede identificar y gestionar el conocimiento. En el marco de las metas

establecidas desde el Macroproyecto 7 Gestión Organizacional las zonas han implementado metodologías y herramientas que han aportado al cumplimiento de las metas proyectadas en el Marco de Retención y Permanencia.

Desde 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.

El aporte al cumplimiento del objetivo de calidad se da toda vez que, a través de realizar la caracterización de buenas prácticas en el marco de retención y permanencia en las diferentes zonas de la universidad, es posible consolidar conocimiento que luego puede ser compartido, custodiado y apropiado que contribuye a la mejora continua de 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 segundo 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 87 documentos estandarizados, en el periodo de análisis no se presentaron documentos sin las debidas revisiones y aprobaciones que describe el procedimiento.

P-2-2 Gestión Documental

El desempeño de las salidas del proceso se encuentra 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

Desde el área de Registro y Control Académico las salidas con las que se cuentan para el procedimiento son los todos los formatos que se elaboran y entregan de manera correcta a los usuarios. Por ejemplo, en el caso de Certificados y/o Constancias contamos con los siguientes formatos:



- Formato Certificado Notas (F-2-6-2)
- Formato Certificado Notas para Apostillar (F-2-6-3)
- Formato de Asistencia Evento Académico (F-2-6-4)
- Formato Constancia Buena Conducta (F-2-6-5)
- Formato Constancia de Grado (F-2-6-6)
- Formato Constancia de Laboratorios (F-2-6-7)
- Formato Constancia Matricula (F-2-6-8)
- Formato Constancia de Pago (F-2-6-9)
- Formato Constancia Pendiente de Grado (F-2-6-10)
- Formato Certificación UNAD English (F-2-6-12)
- Formato Certificación UNAD Francés (F-2-6-13)
- Formato de Constancia de Matrícula para los Cursos de (INVIL)

Los cuales son elaborados por cada uno de los fractales de RYC en cada uno de los centros, estos reflejan la información del Registro Académico Individual de cada estudiante, es importante resaltar que se está implementando el uso de un módulo en EDUNAT de Certificados y/o Constancias el cual nos permite generar estos formatos de forma automática ya que únicamente solicita el ingreso de la referencia de pago y la selección del documento a generar, se continua realizando pruebas con el fin de que el módulo no presente ningún tipo error y agilice la entrega de estos documentos a los estudiantes.

Realizando la verificación de la matriz del SIG no se cuenta con salidas no conformes a la fecha.

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 no tuvimos salidas no conformes:

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

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 no 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 nuestros canales de emisión Canal Institucional de RTVC y Canal Zoom Universitario. 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: El resultado de este procedimiento está en función del cargue de información por medio de plantillas definidas por el MEN, las cuales deben ser diligenciadas en su totalidad para que el cargue 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-2-17 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/FMfcqzGpGwhzprMsxtWKiqHRrNhWDIbf?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-2-12 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 hallazgos en la gestión del procedimiento.

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 para el segundo semestre de 2022 ya se contaba 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-nhtqtlqkm6dXlaqMa?usp=sharing> por lo tanto el indicador se retomará en la vigencia 2022 para su registro en enero de 2023.

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

Para el FUS DIGITAL el indicador que se maneja desde la oficina de Registro y Control Académico es la Satisfacción en el suministro de información RCONT, que de acuerdo con la validación correspondiente para la segunda vigencia de 2022 II se presenta un 89.35% de satisfacción por parte de los usuarios, lo anterior de acuerdo con las solicitudes evaluadas por parte de los estudiantes.

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 segundo semestre de 2022, en ella se evalúan tres aspectos importantes para la prestación del servicio:



1. Servicios
2. Recursos
3. Capacitación

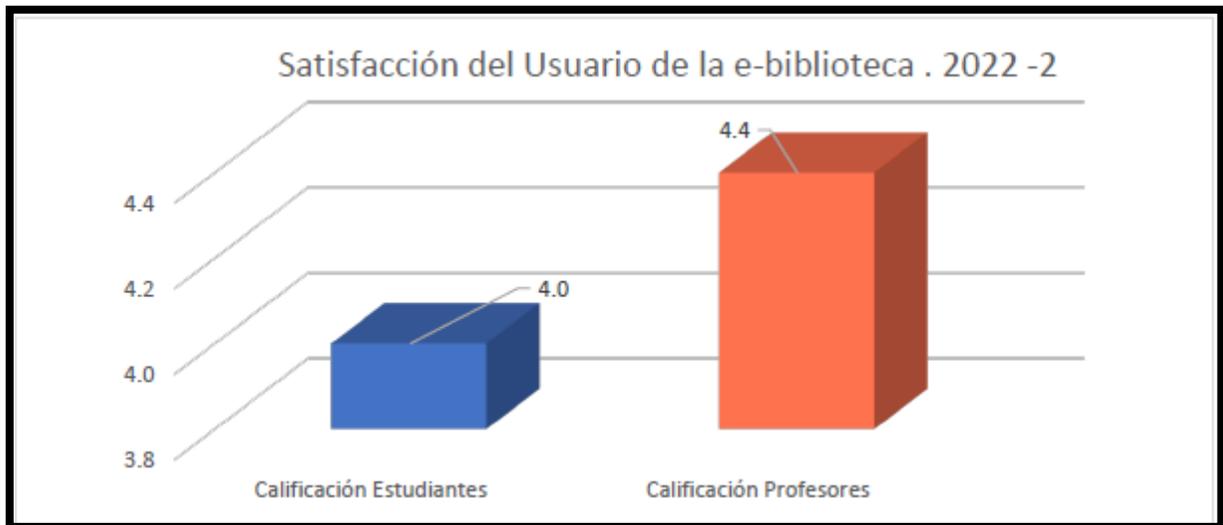
En la tabla 1 se evidencia el número de encuestados tanto de profesores como de estudiantes.

Tabla 1. Población encuestada

Número de estudiantes	Número de Profesores
108.907	4.300

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 participó 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.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA						
NACIONAL						
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN e-BIBLIOTECA						
RESULTADO FINAL - ESTUDIANTES				4,00	Cumple	
FACTORES		ASPECTOS A ENCUESTAR				
Descripción	Valor	Descripción	Valor	Juicio de Cumplimiento		
F1	Servicios	4,02	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?	4,01	Cumple
F2	Recursos	3,99	A3	¿Cómo calificaría la accesibilidad y disponibilidad de los recursos ofrecidos en la e-Biblioteca UNAD?	4,00	Cumple
			A4	¿Considera usted que los procesos de divulgación de los recursos de la e-Biblioteca UNAD, se han socializado de manera eficiente?	4,01	Cumple
			A5	¿Considera que es fácil y ágil el ingreso y la búsqueda de los recursos en la e-Biblioteca UNAD?	3,95	Cumple
F3	Capacitación	3,97	A6	¿La e-biblioteca UNAD, promueve capacitaciones periódicas en el uso de los recursos electrónicos?	3,97	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 mediante los diferentes canales de comunicación permitiendo que sean partícipes de las mismas.

Para este periodo, se normalizó la agenda de eventos dentro del portal externo de la e-Biblioteca que permite a los usuarios agendar los eventos de su interés dentro del calendario personal.

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 recordar a los estudiantes nuestros eventos que son enviados de manera general todos los lunes y así mismo en el portal externo de la e-Biblioteca se implementó una agenda en la 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, Teams BIBLIOTECA.UNAD y nuestras líneas telefónicas.

4. ¿Cómo calificaría la accesibilidad y disponibilidad de los recursos ofrecidos en la e-Biblioteca UNAD?

Valor del resultado: 4

El presente resultado, evidencia el constante seguimiento que se realiza a las Bases de Datos con el fin de brindar calidad en este servicio.

Por otra parte, se han proporcionado videos tutoriales que facilitan el acceso y uso de los recursos y así mismo se ha brindado respuesta oportuna a cada una de las incidencias, observaciones, quejas y solicitudes por partes de los estudiantes.

Soporte técnico oportuno y eficaz en los esporádicos inconvenientes que se presentan en el acceso en colaboración de proveedores y soporte técnico de la UNAD.

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.

Para el siguiente periodo, se trabajará la difusión física y mediante redes sociales que permitan dar a conocer a profundidad todos los aspectos en cuanto a los recursos electrónicos de la e-Biblioteca.

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

Valor del resultado: 3,9

Respecto a las capacitaciones de uso de recursos electrónicos se han llevado a cabo por lo menos cuatro capacitaciones semanales en la que se pretende potencializar su uso. Posiblemente este puntaje se da porque en algunas ocasiones no se evidencia el envío masivo de información a la comunidad estudiantil por parte del área encargada del cual se ha realizado un seguimiento oportuno para mejorar.

Para este periodo 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 de estudiantes en el uso de los recursos electrónicos y maratones de bases especializadas dirigidas a cada

Escuela semanalmente complementado con un taller práctico dirigido por la e-Biblioteca sobre estrategias de búsqueda de información (Operadores booleanos, truncadores, exploración por bases de datos y Metabuscador). Así mismo, algunas de las capacitaciones han sido motivadas evidenciando el aprendizaje mediante la gamificación y premiación por los conocimientos adquiridos.

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

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA					
NACIONAL					
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN e-BIBLIOTECA					
RESULTADO FINAL - PROFESORES				4,40	Cumple
FACTORES		ASPECTOS A ENCUESTAR			
Descripción	Valor	Descripción	Valor	Juicio de Cumplimiento	
F1	Servicios	4,39	A1 ¿Recibe Información o novedades actualizadas sobre el servicio de la e-Biblioteca UNAD?	4,37	Cumple
			A2 ¿El servicio que ofrece la e-biblioteca UNAD es oportuno al momento de plantear dudas e inquietudes?	4,42	Cumple
F2	Recursos	4,37	A3 ¿Cómo calificaría la accesibilidad y disponibilidad de los recursos ofrecidos en la e-Biblioteca UNAD?	4,39	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?	4,34	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 de 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



CO18/8455



CO2200000121



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO17/7811



Excellencia Ambiental



Certified
OCT 2021-OCT 2022
COLOMBIA



Reconocimiento
certificación
Great Place
to Work®

Icontec

(operadores booleanos, truncadores, exploración por bases de datos y metabuscador).

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

Valor del resultado: 4.4

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, Teams BIBLIOTECA.UNAD y nuestras líneas telefónicas.

3. ¿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.

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales

En el seguimiento a los procesos de cada una de las líneas de acción de acuerdo a las variables de medición de sus servicios se destacan los siguientes datos:

Radio UNAD Virtual: 187 emisiones y **99.441** consultas

TV UNAD Virtual: 341 contenidos publicados y **2.889** visualizaciones, **90.000** suscriptores.

Web conferencia organizacional: 5.284 servicios atendidos, de los cuales **3.416** se desarrollaron en zonas

Comunicación visual: 796 servicios atendidos, **578** por parte de diseño gráfico y **218** en producción audiovisual.

TV Abierta: 18 programas Con Olor a Región y **20** programas Educación y Desarrollo realizados y un total de **53** programas emitidos.

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

Este procedimiento no tiene asociado un indicador específico, por cuanto el resultado está en función del cargue de datos en la aplicación SNIES.

P-2-14 Recolección y Tratamiento de Datos Personales

Si bien a la fecha no se presentan solicitudes de creación de bases de datos, se amplían los escenarios de capacitación y se cumple con lo requerido por la normatividad vigente con la vigilancia y actualización de datos personales de los que la institución es responsable en el RNBD

P-2-15 Gestión del Conocimiento Organizacional

El Seguimiento y medición de este procedimiento se dio a través de las metas establecidas en el SIGMA en el marco del proyecto 30, en el que las zonas definieron metas relacionadas con la documentación de las Buenas Prácticas en el marco de la Retención y Permanencia que han desarrollado las zonas y que alcanzaron el cierre respectivo en 100% para el fin de la vigencia.

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 (Julio De 2022 - diciembre De 2022), el proceso C-2 Procedimiento P-2-1 recibió el ejercicio de auditoría interna y auditoría externa, resultado de ello, no se generaron hallazgos de No conformidad, de igual manera no se cuenta con acciones pendientes en curso derivados de las auditorías realizadas.

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

Realizando la verificación de los soportes correspondientes a la última auditoría interna se evidencia una observación de mejora:

“Generar estrategias de control, que permitan el cumplimiento de la entrega documental (IGP) que permita validar las acciones de mejora y contextualizar sobre las mejoras de proceso de forma oportuna y tangible, para el (P-2-6) Gestión de la Información del

Estudiante y Registro de Notas, como también para el (P-2-13) Expedición de Certificación y/o Constancias.”

Teniendo en cuenta lo anterior, desde el área de Registro y Control Académico se realizará el procesamiento de la información de manera mensual con el fin de poder alimentar en el transcurso del semestre correspondiente el documento final y no volver a presentar demoras con la elaboración y entrega de este.

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

La auditoría interna se realizó el pasado 14 de julio y el informe se creó el 4 de agosto de 2022, pero el 27 de octubre se socializaron los resultados, con los siguientes análisis con respecto al proceso (P-2-7) Gestión de Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación “cumplimiento de los requisitos evaluados”, igualmente se realizó la auditoría externa y tampoco se generaron observaciones o hallazgos.

P-2-11 Medios y Mediaciones Comunicacionales

En la más reciente auditoria, atendida durante este año, se obtuvieron resultados positivos. No se presentaron hallazgos ni inconformidades frente al procedimiento. Se recibió una observación que menciona: “Generar una estrategia de control que permita consolidar la información de solicitudes, la recepción de formatos y respuestas a los mismos, ya que se evidencia que a través del correo este control no se tiene, lo que ha llevado a prestar el servicio sin garantizar una optimización de las actividades de control operacional, establecidas en el procedimiento para el (P-2-11) Medios y mediaciones comunicacionales.” Considerando esta observación y como acción de mejora, se implementó en las solicitudes a los diferentes servicios una actualización en los instructivos incorporando el uso de formularios de solicitud digitales, a través de google, los cuales permiten conocer el estado de la solicitud, hacer seguimiento a la prestación del servicio y dar cierre al momento de concluir de manera satisfactoria con la solicitud del cliente.

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

De la evaluación interna efectuada al proceso C-3 y sus procedimientos, no se identificaron hallazgos al procedimiento P-2-12.

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 está 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 se recibió la auditoría interna en el mes de agosto, se dio revisión al procedimiento, sus puntos de control, condiciones generales y a las buenas prácticas de gestión del conocimiento documentadas, encontrando todo a conformidad, de igual manera se recibió auditoría externa en el mes de noviembre por parte del ente certificador SGS y no se recibe ninguna 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/file/d/1Ly2eZRfVo26ACFc_DvwqSxpgaMfNSEf6/view?usp=share_link acorde a los lineamientos que definen las pautas establecidas para una mejor imagen institucional a nivel nacional e internacional, teniendo un avance del 100% en cuanto a los ajustes que se van solicitando durante el periodo, se está trabajando en el diseño de libritos sobre identidad y uso de marca en otras aplicaciones, se va a diseñar un sitio web con toda esta información sobre uso del logo institucional y su importancia.

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

Los equipos de trabajo con los que se cuenta a nivel nacional en las oficinas de Registro y Control Académico corresponden a lo que se requiere, el uso del aplicativo EDUNAT es el módulo de gestión de la oficina de RYC. Las ocho zonas cuentan con un Líder Nacional (Ubicado en la sede JCM) y un Líder Zonal (Ubicado en el centro más grande de cada zona) estas zonas a su vez son distribuidas por centros y en cada uno de estos se encuentra un fractal de RYC. Lo anterior con el fin de brindar respuesta oportuna a cada una de las solicitudes realizadas por los estudiantes, aspirantes y cuerpo administrativo.

Se realiza verificaciones constantes del crecimiento de cada uno de los centros con el fin de validar si se requiere de la contratación de más funcionarios para Registro y Control Académico.

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 microsítio y en la prestación del servicio a la comunidad Unadista, se retroalimenta sobre todos los temas concernientes a biblioteca.

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

El procedimiento cuenta con los recursos necesarios para su ejecución.

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.

En la Política de Gestión del Conocimiento declarada en el Manual del Sistema integrado de gestión y con el fin de que estos conocimientos se mantengan, se actualicen y estén a disposición de los responsables de la prestación de servicios a los usuarios y partes interesadas, se utilizan estrategias e instrumentos allí mencionadas, esto puede ser consultado a través del siguiente link página 16 <https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/manuales/M-1.pdf>

De igual manera es importante mencionar algunas herramientas y metodologías propias del Sistema de Gestión de la Calidad que aporta a la apropiación del conocimiento de los diferentes elementos de este.

- Documentación de procesos (Manual del SGC,
- Caracterización, procedimientos, instructivos, formatos).
- Matriz de Indicadores, Matriz de Stakeholders, Matriz de salidas No Conformes, Matriz Legal, Matriz de Comunicaciones
- Sesiones de Amadrinamiento
- Píldoras informativas
- Informes de Gestión por Proceso
- Capacitaciones (Auditores HSEQ, Gestión del Riesgo, entre otras temáticas

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 de este riesgo.

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

A nivel de Registro y Control Académico y del proceso de Gestión de la información y del Conocimiento Organizacional se cuenta con el **Riesgo 2173 (NOTAS)** el cual ya se encuentra registrado en el Mapa de Riesgos con las evidencias correspondientes.

<p>Cédula: 1023935373 Nombres: Maira Alejandra Apellidos: Doncel Largo Correo: Institucional: maira.doncel@unad.edu.co Numero Extensión: 2728 Sede: Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM) Unidad: Gerencia de Plataformas e Infraestructuras Tecnológicas (GPIT) Equipo Funcional: Sistema Nacional Registro y Control Académico (SNRC)</p>	<p>Descripción: Para el tema de notas desde la oficina de Registro y Control Académico se realiza la migración de notas SIRA y cargue de notas por suficiencia.</p> <p>SIRA: Para estos casos el reporte lo debe realizar el fractal de Registro y Control Académico de cada uno de los centros a su Líder Nacional, este reporte debe incluir el archivo plano y las notas SIRA. Teniendo esto el Líder Nacional procede con la solicitud y cargue de las notas al Registro Académico Individual del Estudiante.</p> <p>SUFICIENCIA: Las actas de suficiencia son enviadas por la escuela a Registro y Control Académico de los centros correspondientes, desde allí el fractal procede con la revisión del documento y las evidencias del mismo. Si todo esta correcto se procede con el reporte al Líder Nacional de la zona para la elaboración del archivo plano, reporte y cargue de la notas, de lo contrario se devuelve a la escuela con las observaciones correspondientes.</p> <p>Indicador: Notas a Cargar / Notas Cargadas Valor del Indicador: 0 / 1 0%</p> <p>Fecha de Inicio: 2022-07-01 0:00:00 Fecha de Fin: 2022-12-31 23:59:59</p> <p>Procentaje de Avance: 0% Estado: No Aceptado</p> <p style="text-align: center;">Actualizar Seguimiento</p>	<p>Fecha: 2023-01-31 15:27:17 Descripción: Migracion de notas SIRA del CEAD Popayan 63d979a5cc60b.pdf</p> <p>Fecha: 2023-01-31 15:27:17 Descripción: Cargue de Suficiencia CEAD Corozal 63d979a5cdc71.pdf</p> <p>Fecha: 2023-01-31 15:27:17 Descripción: Migracion de notas SIRA del CEAD Sogamoso. 63d979a5cf17b.pdf</p>	
--	--	---	--

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 unadista, 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 más 90.000. Adicionalmente, se ha dinamizado una estrategia para incorporar un reproductor de la RUV en el Campus Virtual, lo que ha permitido atraer la audiencia de nuestros estudiantes a la programación de la emisora.

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 las disposiciones establecidas por el MEN.

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.

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-2-17 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 incluir como mejora la optimización en las revisiones establecidas en el procedimiento, así como la recepción de la solicitud de estandarización por parte del solicitante. El desarrollo de estas acciones se encuentra en pruebas y ajustes necesarios para el buen desarrollo del flujo de trabajo del procedimiento.

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.

En este sentir de ideas, para el año 2023 se espera presentar para aprobación del comité de archivo, 3 instrumentos archivísticos nuevos como son:

- **Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos MOREQ UNAD.**
- **Programa de normalización de formas y formularios UNAD.**
- **Actualización de PGD**
- **Programa de documentos vitales o esenciales de la UNAD**

Estandarización de los riesgos de gestión documental

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 micrositio 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. Se continúa evaluando la posibilidad de que por medio de este micrositio los estudiantes puedan generar recibos de pagos de diferentes conceptos.

Como oportunidad de mejora se realizará la revisión de los diferentes formatos, procedimientos e instructivos con el fin de validar si es necesario o no realizar algún tipo de actualización a los mismos.

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 la Gerencia de Calidad, para continuar con el proceso de socialización de las actualizaciones. La actualización del procedimiento que permita actualizar la información con la dinámica actual de la Red MMC.

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

Continuar con el reporte de información de acuerdo con las instrucciones del Ministerio de Educación Nacional.

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.