

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 1 de 4

COPIA CONTROLADA

Objeto: Reunión equipo CPU, revisión al SGC y Plan de Comunicaciones TdeA		Acta No.: 2
Fecha: 6 de abril de 2021	Lugar: Reunión virtual aplicación Teams	
Asistentes: Ana Pino Carolina De los Ríos Arbeláez Johana Roncería Yuliana Gallo Francisco Castro Andrés Cardona Kelly Zamarra	Mónica Mesa Alonso Orozco Lisdey Londoño Natalia Correa Angie Valentina Zapata Rendón Valeria Calle Restrepo Diana Mosquera Juan David Giraldo	

Orden del día:

- Temas a tratar:
 - Revisión de acciones desarrolladas desde CPU.
 - Próximas inscripciones aspirantes nuevos.
 - Sistema Gestión de la Calidad.
- Proposiciones y varios.
- Resumen de compromisos.

Revisión de Compromisos Anteriores:

No.	Compromiso Anterior	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado	Resultado del Seguimiento
1	Publicar campañas de políticas públicas de la Gobernación de Antioquia	Johana Roncería	18/02/2021	Publicar en el botón creado en la página web del TdeA	Campañas publicadas en la página web del TdeA
2	Reunir los soportes que contengan el logo en los documentos institucionales	Yuliana Gallo	16/02/2021	Obtener los soportes con logo para la presentación en la auditoría del ICONTEC	Soportes con logos institucionales en archivos digitales
3	Realizar análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción	Andrés Cardona	16/02/2021	Análisis de resultados de las encuestas de satisfacción compartidas en el OneDrive	Análisis de los resultados de la medición de la percepción en la nube OneDrive
4	Ajuste en las piezas que conllevan el logo ICONTEC en los diferentes documentos institucionales	Carolina De los Ríos	17/02/2021	Logo ICONTEC presentado de manera correcta en la auditoría	Logo Icontec en archivos digitales
5	Elaboración del diseño de estolas para la ceremonia de grados	Ana Pino	15/02/2021	Estolas diseñadas y enviada a producir por el área de Compras	Estolas producidas para el evento de grados

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 2 de 4

COPIA CONTROLADA

6	Elaboración del diseño gráfico de la campaña más conectados con la calidad	Carolina De los Ríos	17/02/2021	Campaña más conectados con la calidad ejecutada	Diseños elaborados compartidos y publicados en el micrositio de la página web; aún se continúan generando
7	Actualizar BD en el equipo celular desde el WS corporativo	Andrés Cardona	07/04/2021	WS funcionando correctamente con información actual de los funcionarios	Medio WS Business actualizado en funcionamiento

1. Temas Tratados:

1.1. Siendo las 11:00 a.m. se da inicio a la reunión del equipo de Comunicación Pública y los integrantes del Punto TdeA; el líder del proceso Francisco Castro comienza brindando un saludo y un mensaje de autocuidado para propender por el bienestar propio y el de las familias, en este tiempo en que se deben extremar los cuidados con respecto a la pandemia, y se informa las posibles disposiciones que se tomarán desde la alta dirección institucional, en cuanto al continuar con el trabajo desde casa. Así mismo, se realiza una revisión de todos los componentes y acciones que se ejecutan en los procesos de CPU encaminados a dar ejecución al plan de desarrollo institucional, desde las diferentes líneas, componentes como comunicación interna; medios de comunicación con la producción de contenidos; relaciones públicas quien nos apoya la comunicadora Nora Viviana Guzmán; y el Punto TdeA el cual se tiene como fin primordial el mercadeo de los productos y servicios ofrecidos, así como el de atender los requerimientos que realizan los diferentes públicos; sobre esto, se hace énfasis en acompañar nuestros usuarios-clientes desde la empatía y generando valor agregado a la labor.

1.2. Francisco Castro, informa que a partir del próximo lunes 12 de abril de 2021, se inicia una nueva etapa del proceso de inscripciones en la institución, para ello, se invita a estar muy atentos a lo que es el proceso de elaboración, publicación y difusión en los medios de comunicación institucionales en coordinación con áreas como Admisiones y Registros, para el apropiado desarrollo de las inscripciones de los aspirantes nuevos; también, se enfatiza en procurar desde la ya mencionada atención con empatía, a realizar el seguimiento a las personas que se captan como interesadas y que realizan su preinscripción, para que estas culminen con su proceso de matrícula efectivamente.

Invitación a todo el equipo de trabajo a enfocar desde nuestro qué hacer, a utilizar de manera adecuada las tecnologías de información, a realizar un excelente trabajo y acompañamiento a nuestros públicos; cabe mencionar que a pesar del avance y que se cuenta con canales aceptables de comunicación, existen muchos factores por mejorar, para ello, se debe continuar con la atención de los requerimientos que realizan los usuarios internos y externos, con una buena actitud de servicio, semejante a la que se implementa por diversas compañías como las que ofrecen servicios como cursos de idiomas, en aras de acoger esa estrategia de

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 3 de 4

COPIA CONTROLADA

acompañamiento y poderles llegar desde el sentir de sus emociones a los interesados en hacer parte de los programas académicos del TdeA.

1.3. Desde la revisión al SGC de los procesos CPU, se cuenta con una serie de acciones que han delimitado nuestro accionar y que han ayudado a generar más acciones efectivas en la labor desarrollada; además, de compromisos que se tienen pendientes por ejecutar y que actualmente se desarrollan como la labor de Endomarketing para proyectar a partir del acompañamiento que se está realizando al área de Bienestar Laboral, Seguridad y Salud en el Trabajo, y en conjunto con la C.C.F. Comfenalco Antioquia, en temas de manejo de la inteligencia emocional a diferentes grupos de interés de la Institución; dejar plasmados los aspectos débiles en los procesos adelantados desde las sugerencias que nos realicen estudiantes, docentes y colaboradores del TdeA; la socialización de las políticas de atención al ciudadano una vez se revise y se oficialice por parte del área de Jurídica; procurar mantener las carpetas personales (digitales) con los portafolios organizados con el fin de consolidar la información en caso de ser solicitado en próximas auditorías y presentar las evidencias con indicadores.

Se deben revisar con el funcionario William Zabala, los riesgos que están plasmados en el OneDrive con el fin de que se actualicen si es del caso los mencionados; por ejemplo, se evidencia un riesgo como el de la gran cantidad de deserción de estudiantes TdeA, por falta de acompañamiento institucional.

Como acción de mejora se obtiene la implementación de la ceremonia de grados de manera flexible, tal como se desarrolló en la última ceremonia de entrega de títulos académicos presencial como evento especial y finalizando en días posteriores con la ceremonia virtual.

Del mismo modo, luego de la revisión del manual de imagen del proceso de atención al ciudadano, se debe socializar con las partes interesadas, en el caso particular con el equipo del Punto TdeA. En cuanto a la actualización de la firma digital que se utiliza en los correos electrónicos institucionales, el colaborador Andrés Cardona efectuará la revisión y la prueba con varios funcionarios sobre la adaptación de esta en sus correos del Outlook.

2. Propositiones y Varios:

2.1. La periodista Mónica Mesa, debe revisar y corregir los textos (falta la información de semilleros) en la producción final del periódico institucional para su publicación en las próximas semanas; de la misma manera, continuar avanzando con la elaboración de la próxima edición y de la revista.

2.2. Seguir en la elaboración de la agenda semanal y de los boletines con temas institucionales para que sirva como fuente para la publicación en los medios; también, permanentemente actualizar la información publicada en la página web.

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 4 de 4

COPIA CONTROLADA

2.3. Realizar el seguimiento a los proyectos gráficos que solicitan las diferentes áreas en el archivo compartido en la nube OneDrive con el CPM.

2.4. Estar muy atentos y participar activamente en la rendición de cuentas a realizarse la próxima semana, sí mismo, el proceso de inscripciones y los próximos grados extemporáneos el cual está pendiente por definir.

2.5. La colaboradora Angie Valentina Zapata, solicita aclarar el protocolo de atención de llamadas telefónicas, para lo cual se le informa que en días posteriores se realizará la capacitación para tal fin.

2.6. Los asistentes tocan el tema para mejorar la falla en el flujo de información, como la no comunicación con las demás áreas de la Institución, para brindar una efectiva atención a los usuarios, para ello se indica por parte de Francisco Castro, el continuar con nuestra actitud de servicio y de escalar los casos específicos cuando se tenga algún inconveniente de comunicación.

3. Resumen de Compromisos:

No.	Compromiso	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado
1.	Revisar con William Zabala, los riesgos plasmados en el OneDrive	Andrés Cardona	28/04/2021	Riesgos actualizados y plasmados en el OneDrive
2.	Implementar acción de mejora en el OneDrive del SGC: ceremonia de grados de manera flexible	Andrés Cardona	30/04/2021	Acción de mejora documentada en el OneDrive del SGC
3.	Revisión, prueba y envío de información para la actualización de la firma digital	Andrés Cardona	30/04/2021	Colaboradores del TdeA, con la firma digital actualizada en los correos de Outlook
4.	Socialización del manual de imagen TdeA	Yuliana Gallo	24/04/2021	Colaboradores del Punto TdeA, con la información del manual de imagen
5.	Ejecutar correcciones en la producción final del periódico institucional	Mónica Mesa	24/04/2021	Periódico institucional producido

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma: