

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
PLAN OPERATIVO SECRETARIA GENERAL 2009
Jefe: Maribel Córdoba Guerrero

OP (MACROPROYECTOS)	PROYECTO	META	METAS PREVISTAS	BASE DE CALCULO DE LA META	META CUANTIFICADA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	PRODUCTOS A OBTENER	ACTIVIDADES A EMPRENDER	PRESUPUESTO (miles de \$)				CRONOGRAMA BIMESTRAL DE EJECUCION DE LAS METAS						RESPONSABLES	OBSERVACIONES	
									RECURSOS UNAD	FUENTES EXTERNAS	TOTAL PRESUPUESTO	RUBROS	BIMESTRE 1	BIMESTRE 2	BIMESTRE 3	BIMESTRE 4	BIMESTRE 5	BIMESTRE 6			
OP 1. ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD	PROYECTO REGISTRO CALIFICADO	2	2007: Diseño de los programas en el nivel de media técnica y en los ciclos de técnica profesional y tecnología y obtención de registro calificado.		1	% Nuevos programas en el nivel de media técnica y en los ciclos de técnica profesional y tecnología con registro calificado	Plan académico en el Área de Ciencias de la Documentación en proceso de implementación	Gestionar el diseño de un programa académico en el área de las ciencias de la documentación de acuerdo con los estándares y requisitos mínimos que exige la Ley.			\$ -		x	x	x					Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
OP 1. ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD	PROYECTO REGISTRO CALIFICADO	2						Iniciar los tramites para la obtencion del registro calificado del programa			\$ -					x	x	x		Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
OP 1. ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD	PROYECTO REGISTRO CALIFICADO	2	2007 - 2011: El 100% de los programas académicos ofrecidos deben contar con registro calificado.		1	total programas con registro calificado / total de programas académicos	Una campaña de oferta de programas académicos a través del Sistema de Atención al Usuario	implementar estrategias de mejoramiento del servicio que contribuyan a la generación y sostenibilidad de la oferta académica de la UNAD.			\$ -		x	x	x	x	x	x		Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General	
OP 1. ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD	PROYECTO ACREDITACION DE ALTA CALIDAD	3	01/2008: Redacción de los informes técnicos de evaluación de programas; diseño participativo de los Planes de Mejoramiento.			% programas académicos de pregrado y posgrado con acreditación de alta calidad	Historias académicas y laborales debidamente organizadas y centralizadas como mínimo en un 30% de su totalidad.	Organización de la documentación acorde a la legislación establecida			\$ -								x	Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
OP 1. ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD	PROYECTO ACREDITACION DE ALTA CALIDAD	3						Digitalización de las historias académicas y laborales			\$ -									Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
PLAN OPERATIVO SECRETARIA GENERAL 2009
Jefe: Maribel Córdoba Guerrero

										PRESUPUESTO (miles de \$)				CRONOGRAMA BIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE LAS METAS											
OP	PROYECTO	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33					
OP 5. SELECCIÓN Y CUALIFICACIÓN DE ALTO NIVEL DEL CUERPO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD	PROYECTO ACADÉMICA Y ORGANIZACIONAL	15	2007: 20 colaboradores con incentivo iniciando programas de doctorado y 40 en programas de maestría.	Apoyar desde el sistema de incentivos y estímulos la política institucional para elevar los niveles de eficiencia, desarrollo y bienestar de los funcionarios de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD, en el desempeño de su labor y contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.				% de personas con estímulos educativos para programas de formación posgradual	Sistema de incentivos y estímulos implementado y apoyando el proceso de cualificación del personal académico y administrativo de la Universidad.	Implementar el Sistema de incentivos y estímulos de la Universidad que sirva de apoyo para la cualificación del personal académico y administrativo de la Universidad. Realizar seguimiento y verificación de los estímulos entregados.	\$	-			x	x	x	x	x	x			Grupo de Incentivos y Estímulos / Secretaría General		
OP 5. SELECCIÓN Y CUALIFICACIÓN DE ALTO NIVEL DEL CUERPO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD	PROYECTO UNAD Y ORGANIZACIÓN DIGITAL	18	2007-2011 Implementación de los procesos académico-administrativos a un sistema integrado de información manteniendo plena disponibilidad de la información.	Implementar el proceso de digitalización documental a nivel Nacional			No de procesos incorporados / procesos proyectados a incorporar	Base de datos de las imágenes digitalizadas para facilitar su consulta	Digitalización de la documentación histórica que se encuentra en el Archivo Central.	\$	60.000,00	\$	60.000,00					x	x	x	x			Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
OP 5. SELECCIÓN Y CUALIFICACIÓN DE ALTO NIVEL DEL CUERPO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD	PROYECTO INFORMACION A UN CLICK DE LA DISTANCIA	19	2007/2011 Implementar mecanismos que faciliten la consulta de la información en los diferentes niveles de la Organización	Elaboración de un manual didáctico de los procesos documentales que pueda ser consultado por el 100% de los funcionarios de la Universidad		1	Porcentaje de herramienta de gestión documental implementada.	Un manual interactivo que difunda los conceptos básicos de los procesos de Gestión Documental	Diseño del manual y publicación del mismo en la web	\$	8.000,00	\$	8.000,00			x	x							Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
OP 5. SELECCIÓN Y CUALIFICACIÓN DE ALTO NIVEL DEL CUERPO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD	PROYECTO SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INSTITUCIONAL	21						Microfilmación de 180.000 mil imágenes	Microfilmación de documentos de acuerdo a la tabla de retención y al plan de trabajo fijado para tal fin	\$	55.000,00	\$	55.000,00			x	x	x	x	x				Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
OP 5. SELECCIÓN Y CUALIFICACIÓN DE ALTO NIVEL DEL CUERPO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD	PROYECTO SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INSTITUCIONAL	21	Realización de un programa sostenible de Reprografía Documental. 2007: 200 ML de documentos microfilmados y digitalizados. 2008: 200 ML de documentos microfilmados y digitalizados.	*Digitalización 300 ML. que correspondan a Historias Académicas. *Consolidar el 75% de la información documental histórica microfilmada de la Universidad en medios electrónicos, que permita la consulta por parte de la comunidad universitaria.			No. de folios microfilmados / No. total de folios proyectados para microfilmación / No. total de folios digitalizados / No. total de folios proyectados para digitalización	Información Documental en Medio electrónico	Digitalizar	\$	40.000,00	\$	40.000,00			x	x	x	x	x	x			Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
OP 5. SELECCIÓN Y CUALIFICACIÓN DE ALTO NIVEL DEL CUERPO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD	PROYECTO SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INSTITUCIONAL	21						Digitalización de las Historias Académicas	Digitalizar el total de las historias Académicas de la universidad	\$	350.000,00	\$	350.000,00			x	x	x	x	x				Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
 PLAN OPERATIVO SECRETARIA GENERAL 2009
 Jefe: Maribel Córdoba Guerrero

										PRESUPUESTO (miles de \$)				CRONOGRAMA BIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE LAS METAS							
OP	SELECCIÓN Y CUALIFICACIÓN DE ALTO NIVEL DEL CUERPO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD	PROYECTO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INSTITUCIONAL	21																		
		Conformación del Sistema Nacional de Archivos de la Universidad. 2007: Archivos de Gestión de la Sede Nacional organizados e integrados al Sistema Nacional de Archivos. 2008: Archivos de Gestión de las Zonas organizados e integrados al Sistema Nacional de Archivos.						No. de Archivos de Gestión organizados e integrados al sistema Nacional / No. total de Archivos de Gestión de la Universidad	70% de avance en la Consolidación del Sistema de Gestión Documental a nivel nacional	Diagnostico nacional, implementación de políticas, consolidación del sistema documental. Implementación de las tablas de Retención documental a nivel nacional. Realizar un estudio y diagnostico para la centralización de las Historias Académicas y su correspondiente digitalización.	\$ 200.000,00	\$ 200.000,00	x	x	x	x	x			Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
										Consolidación de las redes y organismos espejo del sistema nacional de gestión documental SIGEDO. Realizar la instalación de los comités zonales de gestión documental y archivo. Realización de un encuentro nacional de líderes del sistema de gestión documental. Desarrollar un programa de capacitación en gestión documental para el personal de la Universidad.	\$ 150.000,00	\$ 150.000,00	x	x	x	x	x			Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
		2009 - 2011: Archivos de Gestión de los CEAD con dotación básica.						Porcentaje de dotación de archivos implementada.	Archivos de gestión dotados técnicamente	Dotar en un 80% la estructura básica del Archivo Central e Histórico Institucional, así como de los Archivos Centrales de los CEAD y los Archivos de Gestión de las diferentes Unidades, con sus respectivos implementos de mobiliario, equipo, software y materiales para archivo, con el fin de integrarlo al sistema de información.	\$ 120.000,00	\$ 120.000,00			x	x	x	x		Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
		2009 - 2011: Funcionarios de los Archivos de Gestión de los CEAD capacitados		10,00				Porcentaje de Funcionarios capacitados en archivo total de la Unidad	Programa de capacitación archivística para los funcionarios de la UNAD	45 % de los funcionarios capacitados, según sus competencias para el desarrollo y funcionamiento del programa de gestión documental de la Universidad.	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00				x	x	x		Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
		Realización de eventos de educación permanente y de carácter cultural para promoción en la comunidad. 2009: 2 eventos realizados.						No. de eventos realizados / No. de eventos programados	Eventos de carácter académico y cultural	Participar activamente en dos eventos a través de ponencias, promovidos por el Comité Nacional de Gestión Documental y Archivo de la Universidad, el Comité de Archivos de las IES del Sistema Nacional de Archivos, la Fundación Ciencias de la Documentación de España, las demás organizaciones de las ciencias de la documentación a nivel nacional e internacional, los proyectos del Archivo General de la Nación, para la obtención de recursos que generen servicios retribuíbles a la Institución.	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00			x	x	x	x		Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
		2008-2011: Producir estudios de impacto para la generación						No. de estudios realizados / No. de	servicios implementados	Realizar la primera fase del proyecto "creación del archivo histórico de las comunidades indígenas de la amazonia						x	x	x		Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
 PLAN OPERATIVO SECRETARIA GENERAL 2009
 Jefe: Maribel Córdoba Guerrero

										PRESUPUESTO (miles de \$)			CRONOGRAMA BIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE LAS METAS																																																																																																																																																																															
OP	NIVEL	CUERPO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	DE LA	UNIVERSIDAD	PROYECTO	DE	2007-2008	Programa	Académico	en	Gestión	Documental	con	o	en	trámite	de	registro	calificado	ante	el	Ministerio	de	Educación	Nacional.	Programa	de	educación	formal	en	gestión	documental,	inscrito	en	la	Escuela	de	Ciencias	Administrativas,	Contables,	Económicas	y	de	Negocios,	desarrollado	y	en	proceso	de	presentación	ante	las	instancias	académicas	pertinentes.	Estabilidad	y	robustez	del	Sistema	de	Monitoreo	de	Redes	(SMR)	Sistema	de	Atención	al	Usuario	implementado	a	nivel	zonal.	Realizar	la	implementación	zonal	del	Sistema	de	Atención	al	Usuario,	capacitar	al	personal	y	conformar	la	Red	de	Lideres	de	Atención	al	usuario.	Unidad	de	Gestión	Documental	y	Archivo	/	Secretaría	General																																																																																
OP 5.	SELECCIÓN	Y	CUALIFICACIÓN	DE	ALTO	NIVEL	DEL	CUERPO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	DE	LA	UNIVERSIDAD	PROYECTO	21	DE	2007-2008	Programa	Académico	en	Gestión	Documental	con	o	en	trámite	de	registro	calificado	ante	el	Ministerio	de	Educación	Nacional.	Programa	de	educación	formal	en	gestión	documental,	inscrito	en	la	Escuela	de	Ciencias	Administrativas,	Contables,	Económicas	y	de	Negocios,	desarrollado	y	en	proceso	de	presentación	ante	las	instancias	académicas	pertinentes.	Estabilidad	y	robustez	del	Sistema	de	Monitoreo	de	Redes	(SMR)	Sistema	de	Atención	al	Usuario	implementado	a	nivel	zonal.	Realizar	la	implementación	zonal	del	Sistema	de	Atención	al	Usuario,	capacitar	al	personal	y	conformar	la	Red	de	Lideres	de	Atención	al	usuario.	Unidad	de	Gestión	Documental	y	Archivo	/	Secretaría	General																																																																								
OP 5.	SELECCIÓN	Y	CUALIFICACIÓN	DE	ALTO	NIVEL	DEL	CUERPO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	DE	LA	UNIVERSIDAD	PROYECTO	24	DE	2007-2008	Programa	Académico	en	Gestión	Documental	con	o	en	trámite	de	registro	calificado	ante	el	Ministerio	de	Educación	Nacional.	Programa	de	educación	formal	en	gestión	documental,	inscrito	en	la	Escuela	de	Ciencias	Administrativas,	Contables,	Económicas	y	de	Negocios,	desarrollado	y	en	proceso	de	presentación	ante	las	instancias	académicas	pertinentes.	Estabilidad	y	robustez	del	Sistema	de	Monitoreo	de	Redes	(SMR)	Sistema	de	Atención	al	Usuario	implementado	a	nivel	zonal.	Realizar	la	implementación	zonal	del	Sistema	de	Atención	al	Usuario,	capacitar	al	personal	y	conformar	la	Red	de	Lideres	de	Atención	al	usuario.	Unidad	de	Gestión	Documental	y	Archivo	/	Secretaría	General																																																																								
OP 5.	SELECCIÓN	Y	CUALIFICACIÓN	DE	ALTO	NIVEL	DEL	CUERPO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	DE	LA	UNIVERSIDAD	PROYECTO	24	DE	2009	Generación	de	conocimiento,	publicaciones,	programas,	productos	y	servicios	del	50%	de	las	redes	conformadas.	Realizar	el	seguimiento	respectivo	desde	el	sistema	de	incentivos	y	estímulos	educativos	para	orientar	que	los	estímulos	conferidos	beneficien	y	retribuyan	los	planes	y	proyectos	de	la	Universidad.	Mecanismos	de	monitoreo	y	seguimiento	a	la	aplicación	y	concesión	de	incentivos	y	estímulos	educativos.	Sistema	de	Incentivos	y	Estímulos	de	la	Universidad	implementado	con	mecanismos	que	permiten	monitorear	y	hacer	seguimiento	de	los	productos	de	los	trabajos	y	desarrollos	de	los	servidores	en	pro	de	los	planes	y	proyectos	de	la	Universidad.	Unidad	de	Gestión	Documental	y	Archivo	/	Secretaría	General																																																																			
OP 5.	SELECCIÓN	Y	CUALIFICACIÓN	DE	ALTO	NIVEL	DEL	CUERPO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	DE	LA	UNIVERSIDAD	PROYECTO	25	DE	2007 - 2011	Convenios	de	la	Universidad	de	NOVA	DUISBURG-ESSEN,	Tecnológico	de	Monterrey,	SAN	PABLO,	ICDE,	AIESAD	operando	con	estudiantes	en	movilidad	académica;	desarrollo	de	propuestas	académicas	compartidas	donde	se	posibilita	la	movilidad	académica	internacional.	Realizar	el	seguimiento	a	la	debida	aplicación	de	los	estímulos	conferidos	a	los	funcionarios	de	la	UNAD	para	así	apoyar	desde	el	sistema	de	incentivos	y	estímulos	el	proceso	de	internacionalización	de	la	Universidad	para	desarrollo	de	programas,	pasantías	y	cursos	de	indole	internacional	y	seguimiento	de	los	convenios	que	se	suscriban	para	este	fin.	Mecanismos	de	monitoreo	y	seguimiento	a	la	aplicación	y	concesión	de	incentivos	y	estímulos	educativos	de	convenios	para	el	ofrecimiento	de	programas	con	estímulos	educativos.	Sistema	de	Incentivos	y	Estímulos	de	la	Universidad	implementado	con	mecanismos	que	permiten	monitorear	y	hacer	seguimiento	de	los	productos	de	los	trabajos	y	desarrollos	de	los	servidores	en	pro	de	los	planes	y	proyectos	de	la	Universidad.	Y	que	permita	realizar	seguimiento	de	los	convenios	generados	para	este	fin.	Unidad	de	Gestión	Documental	y	Archivo	/	Secretaría	General

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
 PLAN OPERATIVO SECRETARIA GENERAL 2009
 Jefe: Maribel Córdoba Guerrero

										PRESUPUESTO (miles de \$)			CRONOGRAMA BIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE LAS METAS										
OP	PROYECTO	2007-2011	Realización																				
OP 9. ARTICULACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO UNADISTA.	PROYECTO 26. DEHUS	2008-2011: niveles de insatisfacción, rotación, quejas y reclamos, procesos disciplinarios con reducciones progresivas del 30% con respecto al 2007.	Realizar encuestas de satisfacción de servicio a través del Sistema de Atención al Usuario para apoyar la reducción progresiva de los niveles de insatisfacción, rotación, quejas y reclamos por parte de los usuarios internos.				Disminución de quejas y reclamos % de los colaboradores Unadistas.	Reducción de los niveles de insatisfacción, rotación quejas y reclamos por parte de los usuarios internos.	Definir mecanismos de interacción con los usuarios internos que permitan desde el Sistema de Atención al Usuario, reducir los niveles de insatisfacción, rotación quejas y reclamos y establecer planes de seguimiento y mejora.				\$	-		X	X	X	X	X	X	Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General	
OP 11 COOPERACION INTERSECTORIAL NACIONAL INTERNACIONAL	PROYECTO 30 FORTALECIMIENTO A LA GESTION DE PROYECTOS DE COOPERACION	2007-2011: Aumentar cada año en un 20% el número de proyectos gestionados por las zonas. Tomando como referencia el No. Proyectos gestionados en el 2007 (5 proyectos por zona en el 2007)	Realizar la gestión y los trámites a que haya lugar para la Participación, mediante propuestas ante organismos nacionales e internacionales que permitan la sostenibilidad del programa de gestión documental.			1,00		Presentación de Proyecto cofinanciación	Diseñar, diligencias y presentar el proyecto				\$	-		X	X	X	X	X	X	Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
OP 11 COOPERACION INTERSECTORIAL NACIONAL INTERNACIONAL	PROYECTO 30 FORTALECIMIENTO A LA GESTION DE PROYECTOS DE COOPERACION		Participar en el direccionamiento del proyecto Unad-Bid-Fomin y continuar con la gestión y trámites para la generación de convenios y alianzas estratégicas para la Universidad en todos los ámbitos y multicontextos de actuación.					Proyecto Unad-Bid-Fomin ejecutándose de acuerdo con su programación y promoción de alianzas y convenios estratégicos para la Universidad	Apoyar el direccionamiento del proyecto Unad-Bid-Fomin. Gestionar la suscripción de convenios y alianzas estratégicas para la Universidad en todos los ámbitos y multicontextos de actuación.				\$	-		X	X	X	X	X	X	Secretaría General	
OP 11 COOPERACION INTERSECTORIAL NACIONAL INTERNACIONAL	PROYECTO 30 FORTALECIMIENTO A LA GESTION DE PROYECTOS DE COOPERACION	2007-2011: Establecer al menos 2 alianzas con diferentes sectores que permitan la consecución de recursos y la vinculación de los estudiantes por cada año.	Obtener consecución de recursos a partir de la participación al menos en una convocatoria nacional ó internacional, que permitan brindar programas de capacitación en Gestión Documental				Número de alianzas establecidas / Número de alianzas programadas	Presentación de Proyecto cofinanciación	Diseñar, diligencias y presentar el proyecto				\$	-									Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General
OP 12. PROGRAMA DE EGRESADOS	PROYECTO 33 DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE EGRESADOS	2008 - 2011: Actualización de Base de Datos de egresados.	Realizar una campaña de actualización de datos de los egresados para contribuir desde el Sistema de Atención al Usuario a la actualización y consolidación de la Base de Datos de egresados de la Universidad.			1,00	Número de egresados sistematizados por escuela, programa y zona / Número total de egresados	Base de datos de egresados actualizada	Apoyar la actualización de la Base de Datos de egresados de la Universidad desde el Sistema de Atención al Usuario. Realizar mínimo 2 campañas para la depuración y actualización de la Base de Datos de egresados de la Universidad.				\$	-		X	X	X	X	X	X	Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General	
OP 14. MODELO DE SOSTENIBILIDAD EFECTIVIDAD PRESUPUESTAL FINANCIERO	PROYECTO 38. VISIBILIZACIÓN NACIONAL DE LA UNAD	2007 - 2011: medir la calidad de servicios ofrecidos por la Universidad, por lo menos dos veces al año.	Implementar herramientas para la medición de la calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad desde el Sistema de Atención al Usuario.				% de calidad de los servicios ofrecidos	Resultados de medición de calidad del servicio	Implementar mecanismos y herramientas para medir la calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad. Realizar mínimo dos mediciones de la percepción de la calidad del servicio de la UNAD.				\$	-		X	X	X	X	X	X	Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General	

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
PLAN OPERATIVO SECRETARIA GENERAL 2009
Jefe: Maribel Córdoba Guerrero

										PRESUPUESTO (miles de \$)				CRONOGRAMA BIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE LAS METAS							
OP	DE	PROYECTO	2008 - 2011: Desarrollar cada semestre por lo menos una estrategia para la promoción y difusión de los programas de la Universidad en el ámbito nacional.	Crear una estrategia para la promoción y difusión de los programas de la Universidad a través del Sistema de Atención al usuario.			Número de actividades de difusión realizadas / Número de actividades programadas	Resultados de medición de calidad del servicio	Generar por lo menos dos campañas para apoyar la promoción y difusión de los programas de la Universidad en los diferentes ámbitos y multicontextos de actuación.											Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General	
OP 14. MODELO DE SOSTENIBILIDAD EFECTIVIDAD PRESUPUESTAL FINANCIERO	DE Y V	PROYECTO 38. VISIBILIZACIÓN NACIONAL DE LA UNAD					1,00			\$	-		x	x	x	x	x	x			
OP 15. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)		PROYECTO 41. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS		Implementar con el acompañamiento de la unidad de calidad y mejoramiento continuo los formatos específicos para la postulación de los funcionarios al Comité Nacional de Incentivos y estímulos.			1,00	Formatos aprobados	Diseño del formato de aplicación al Sistema Nacional de Incentivos y Estímulos. Presentación del mismo a la oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo para su aprobación.	\$	-		x	x	x	x	x	x		Grupo de Incentivos y Estímulos / Secretaría General	
OP 15. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)		PROYECTO 41. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS	2009: Sistematización de por lo menos 5 de los procesos estandarizados en la Universidad. Mejoramiento de por lo menos 5 procesos estandarizados y auditados en el año 2008.	Crear una estrategia de mejoramiento de la calidad del servicio desde el Sistema de Atención al usuario para contribuir en los procesos de la Universidad y su respectiva certificación en gestión de la calidad.			1,00	Estrategias de mejoramiento del servicio implementadas por el Sistema Nacional de Atención al Usuario.	Diseñar e implementar estrategias para el aseguramiento de la calidad del servicio de la Universidad, como eje fundamental del proceso de certificación en gestión de la calidad.	\$	-		x	x	x	x	x	x		Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General	
OP 15. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)		PROYECTO 41. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS		Continuar con el uso apropiado de los formatos implementados en la UNAD, para así Apoyar desde el Sistema de Gestión Documental, el proceso de certificación en Gestión de la Calidad de la Universidad.			3,00	Modelo de Gestión Documental Implementado en un 80%	Diseño del sistema, ejecución del sistema de gestión de la calidad, como eje fundamental del proceso de certificación en gestión de la calidad.	\$	-		x	x	x	x	x	x		Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	
OP 15. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)		PROYECTO 41. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS	2009: Diseñar y presentar la propuesta para la disminución de costos y tiempos en la ejecución de procesos de los procesos. Mejorar la ejecución de los procesos auditados a un 60% promedio anual. Efectuar estudios de satisfacción de los usuarios de los procesos implementación e implementar acciones de mejoramiento.	Realizar una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Nacional de Incentivos y Estímulos, a fin de consolidar la base de datos y crear una propuesta de mejoramiento con base en los resultados.			1,00	Estadísticas y base de datos generadas por la encuesta.	Diseñar y aplicar la encuesta.	\$	-		x	x	x	x	x	x		Grupo de Incentivos y Estímulos / Secretaría General	
OP 15. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)		PROYECTO 41. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS		Generar la aplicación de por lo menos una medición de la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de la Universidad e implementar planes de mejoramiento.			1,00	Estadísticas y base de datos generadas por la medición.	Diseñar y aplicar por lo menos una medición de la percepción de la calidad del servicio en la Universidad desde el Sistema de Atención al Usuario.	\$	-		x	x	x	x	x	x		Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General	

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
PLAN OPERATIVO SECRETARIA GENERAL 2009
Jefe: Maribel Córdoba Guerrero

										PRESUPUESTO (miles de \$)				CRONOGRAMA BIMESTRAL DE EJECUCION DE LAS METAS												
OP	PROYECTO	DESCRIPCION	INDICADOR	VALOR	UNIDAD	DESCRIPCION	VALOR	UNIDAD	DESCRIPCION	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	UNIDAD DE EJECUCION	RESPONSABLE			
OP 15. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC)	PROYECTO 42 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS.	2009: Fortalecer, integrar y afinar al 90% los sistemas de monitoreo, plan de mejoramiento, MECI, CRM y petición y rendición de cuentas de la Universidad. Actualizar y sistematizar el 100% de los mapas de riesgos por procesos para su seguimiento.	Contribuir desde el Sistema de Atención al Usuario a fortalecimiento e integración del CRM de la Universidad.			% Avance de integración Sistemas de monitoreo, plan de mejoramiento, MECI, CRM y petición y rendición de cuentas			CRM implementado como herramienta de apoyo a la gestión universitaria.														Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General			
OP 17. LA INTERNACIONALIZACION NUEVA RESPONSABILIDAD SUSTANTIVA	PROYECTO 50 COMPETITIVIDAD ACADEMICA. ALIANZA PARA LA CONSECUION DE RECURSOS DE COOPERACION INTERNACIONAL.	2007-2011: Establecer por lo menos una alianza por año para la financiación de procesos educativos	Realizar los tramites y gestiones necesarias para generar alianzas y convenios en el ámbito internacional que permitan a la Universidad expandir su proyecto de internacionalización.		1,00	Número de alianzas establecidas / alianzas programadas			Convenios o alianzas en el ámbito internacional.															Secretaría General		
OP 17. LA INTERNACIONALIZACION NUEVA RESPONSABILIDAD SUSTANTIVA	PROYECTO 50 COMPETITIVIDAD ACADEMICA. ALIANZA PARA LA CONSECUION DE RECURSOS DE COOPERACION INTERNACIONAL.		Realizar las gestiones y tramites necesarios para Obtener la consecucion de recursos a partir de la participacion en al menos una convocatoria nacional ó internacional, que permitan brindar programas de capacitación en Gestion Documental		1,00				Diseñar, diligencias presentar el proyecto															Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General		
OP 17. LA INTERNACIONALIZACION NUEVA RESPONSABILIDAD SUSTANTIVA	PROYECTO 50 COMPETITIVIDAD ACADEMICA. ALIANZA PARA LA CONSECUION DE RECURSOS DE COOPERACION INTERNACIONAL.	2007-2011 Realizar cada dos años al menos un evento donde participen organismos internacionales	Evidenciar las labores realizadas en el Sistema de Gestion Documental a través de ponencias y la participación de la Universidad en por lo menos un evento de cononación internacional y que así mismo permita a la Universidad adquirir nuevos conocimientos partiendo de las experiencias de otros.		1,00	Numero de eventos realizados/ programados			Promoción y participación de una actividad (congreso, encuentro, foro,) donde se compartan y se aprenden conocimientos en el area de ciencias de la documentacion		\$ 20.000,00	\$ 20,00	\$ 20.020,00												Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General	

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
PLAN OPERATIVO SECRETARIA GENERAL 2009
Jefe: Maribel Córdoba Guerrero

										PRESUPUESTO (miles de \$)				CRONOGRAMA BIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE LAS METAS									
OP	PROYECTO	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR REALIZADO	DESCRIPCIÓN DEL ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL ÍTEM	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR REALIZADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	UNIDAD DE EJECUCIÓN	OTROS	
OP 17. LA INTERNACIONALIZACION NUEVA RESPONSABILIDAD SUSTANTIVA	PROYECTO 50 COMPETITIVIDAD ACADÉMICA, ALIANZA PARA LA CONSECUICION DE RECURSOS DE COOPERACION INTERNACIONAL	2008-2011: Desarrollar cada año por lo menos una estrategia para la promoción y difusión de los programas de la Universidad en el ámbito internacional.	Promover la participación de la Universidad en por lo menos un evento de connotación internacional que permita la promoción y difusión de sus programas y la activación de alianzas de cooperación internacional.	Número de alianzas consolidadas con instituciones de carácter internacional			Promoción y participación de la Universidad en un evento de carácter internacional para la promoción de sus programas y servicios.	Generar la participación de la Universidad en por lo menos un evento de carácter internacional para la promoción de sus programas y servicios. Apoyar desde el Sistema de Atención al Usuario la implementación de estrategias para la promoción y difusión de los programas de la Universidad en el ámbito internacional.	\$ -	-	x	x	x	x	x	x					Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General		
OP 17. LA INTERNACIONALIZACION NUEVA RESPONSABILIDAD SUSTANTIVA	PROYECTO 51 VISIBILIDAD INTERNACIONAL DE LA UNAD	2007- Afiliación a los organismos internacionales 2008-2009 Publicación sistemática de casos institucionales en dichos organismos	Inclusión de la Universidad en un organismo internacional que permita dar a conocer las vivencias adquiridas a través de la implementación del sistema de Gestión Documental	No y calidad de afiliaciones a organismos internacionales			Afiliación a un organismo internacional.	Realizar contactos con diferentes Organizaciones Internacionales, para la promoción del Sistema de Gestión Documental.	\$ -	-	x	x	x	x	x	x					Unidad de Gestión Documental y Archivo / Secretaría General		
OP18: La nueva cultura organizacional	55. Cultura del Servicio		Sensibilizar a la alta dirección en el sistema de atención al usuario, implementando programas a nivel nacional que involucren y vinculen a la comunidad universitaria.	No. de trámites adelantados en la herramienta / No. total de trámites de atención al usuario de la Institución. No. de trámites adelantados directamente por el usuario en la herramienta / No. total de trámites efectuados en la herramienta		\$ 20.000,00	Compromiso de iniciativas desde la alta dirección y en los directivos de la Universidad, plasmados en planes de trabajo e informes de avance en la implementación de las estrategias.	Continuar con la presentación del sistema de atención al usuario en los diferentes multicontextos de la Universidad y realizar un programa de sensibilización y acompañamiento a los directivos de la Universidad a nivel nacional para el apoyo en la implementación de las estrategias basadas en el mejoramiento del servicio enfocado en el usuario. Realizar presentaciones que retroalimenten el tema de cultura de servicio generando un hábito de cultura.	\$ 20.000,00				X	X	X	X					Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General		
OP18: La nueva cultura organizacional	55. Cultura del Servicio	Ejecución de un plan de motivación para la comunidad en el uso de la herramienta (2007 - 2008).	Plan de motivación en el sistema de atención al usuario apropiado por la comunidad universitaria.			\$ 35.000,00	Usuarios motivados en el uso de la herramienta	Divulgación y promoción del sistema de atención al usuario a nivel nacional. Realizar por lo menos una campaña de sensibilización frente a la importancia de la satisfacción de los usuarios. Generar una cartilla en diferentes medios que permita sensibilizar a la comunidad sobre la importancia del aseguramiento de la calidad del servicio.	\$ 35.000,00					X	X	X					Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General		

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
PLAN OPERATIVO SECRETARÍA GENERAL 2009
Jefe: Maribel Córdoba Guerrero

										PRESUPUESTO (miles de \$)				CRONOGRAMA BIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE LAS METAS						
OP18: La nueva cultura organizacional	55. Cultura del Servicio	"II-2007 Capacitación y entrenamiento en el manejo de la herramienta a los encargados de su administración a nivel nacional, zonal y local para la implementación y puesta en marcha del sistema a nivel zonal.	Capacitación y entrenamiento de por lo menos 80 personas en el manejo del aplicativo a nivel nacional, zonal y local para la implementación y puesta en marcha del sistema a nivel zonal.		80,00	No. de funcionarios capacitados / No. total de funcionarios encargados del manejo de la herramienta. No. de quejas gestionadas correctamente en la herramienta / No. de quejas gestionadas en la herramienta	Funcionarios capacitados	Capacitación a los administradores operativos del sistema mínimo 80 para la implementación a nivel zonal. Generación de las cuentas de usuarios administradores. soporte continuo sobre manejo del sistema.	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00										Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General
OP18: La nueva cultura organizacional	55. Cultura del Servicio	"2007 al 2011: Realizar un programa de capacitación y entrenamiento continuo en la estrategia para la gestión de sistema de atención al usuario.	Capacitación y entrenamiento de por lo menos 50 personas en la estrategia de atención al usuario a nivel nacional, zonal y local.		50,00	No. de funcionarios capacitados / No. total de funcionarios encargados de la estrategia de atención al usuario	Funcionarios capacitados	Desarrollo del plan de capacitación en cultura del servicio, capacitación a coordinadores de atención al usuario, capacitación de funcionarios del sistema de atención al usuario, soporte continuo sobre manejo del sistema.	\$ 30.000,00	\$ 30.000,00										Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General
OP18: La nueva cultura organizacional	55. Cultura del Servicio							Nuevas estrategias para el manejo de la información y el desarrollo de una comunicación veraz y servicia en la atención telefónica y personalizada con los usuarios y en la gestión de campañas inbound y outbound para la oferta de servicios de la Universidad. Ampliación de la BBDD del Contac Center a más de 30000 registros de usuarios.	\$ 200.000,00	\$ 200.000,00		X	X	X	X	X	X	X		Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General
OP18: La nueva cultura organizacional	55. Cultura del Servicio	"2007 al 2011: Monitoreo y seguimiento de las Quejas Reclamamos y Sugerencias que se formulan con ocasión de la prestación del servicio, para garantizar una gestión eficiente en su recepción, trámite, y resolución. (2007 - 2011).	Continuar con el manejo del Contac Center de la Universidad, a través del monitoreo a las llamadas y a la atención personalizada para garantizar una gestión eficiente en las relaciones con los usuarios.			No. de (QRyS) contestadas en término / No. total de (QRyS) tramitadas No. de (QRyS) de cada usuario / No. de (QRyS) tramitadas No. de (QRyS) ofrecimiento de servicios de la Universidad No. de (QRyS) tramitadas No. de (QRyS) direccionadas a cada dependencia / No. de (QRyS) tramitadas No. de (QRyS) direccionadas a cada dependencia / No. de (QRyS) tramitadas	Campañas de gestión para información y de la	Realizar mínimo 10 campañas para el incremento de matrícula, tomando como referentes los convenios suscritos por la UNAD. Realizar mínimo 5 campañas para apoyo en el seguimiento a estudiantes y egresados.	\$ 160.000,00	\$ 160.000,00		X	X	X	X	X	X	X		Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General
OP18: La nueva cultura organizacional	55. Cultura del Servicio							Promover externamente el Contac Center para la generación de campañas que apoyen la sostenibilidad financiera del proyecto.		\$ -		X	X	X	X	X	X	X		Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
PLAN OPERATIVO SECRETARIA GENERAL 2009
Jefe: Maribel Córdoba Guerrero

										PRESUPUESTO (miles de \$)				CRONOGRAMA BIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE LAS METAS						
OP18: La nueva cultura organizacional	55. Cultura del Servicio	2008 Alcanzar el nivel de desarrollo y producción adecuado para la liberación de la primera versión estable de la herramienta.	80% de la solución de atención al usuario implementada.	60,00	80,00	Porcentaje de desarrollo de la herramienta / Porcentaje Satisfacción Usuarios	de la Versión Beta del aplicativo de atención al usuario.	Retroalimentación de las pruebas piloto. Actualización de aplicativo. Divulgación del sistema de atención al usuario a nivel nacional	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00									X	Unidad de Seguimiento y Atención al Usuario / Secretaría General