

**EXPERIENCIA PROFESIONAL DIRIGIDA A LA ORGANIZACIÓN Y
ADMINISTRACION GENERAL DEL CAV DE UBATE UNIVERSIDAD NACIONAL
ABIERTA Y ADISTANCIA CEAD ZIPAQUIRA**



**Elaborado por:
PAIVA GARZON MARTHA JANNETH**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES, ECONOMICAS Y
DE NEGOCIOS
CEAD ZIPAQUIRA
AÑO 2009**

**EXPERIENCIA PROFESIONAL DIRIGIDA A LA ORGANIZACIÓN Y
ADMINISTRACION GENERAL DEL CAV DE UBATE UNIVERSIDAD NACIONAL
ABIERTA Y ADISTANCIA CEAD ZIPAQUIRA**



**Elaborado por:
PAIVA GARZON MARTHA JANNETH**

**Coordinadora EPD:
IRINA PERDOMO TORRES**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES, ECONOMICAS Y
DE NEGOCIOS
CEAD ZIPAQUIRA
AÑO 2009.**

INDICE

	INTRODUCCION
	RESUMEN
1	PLANTEAMINETO DEL PROBLEMA
1.1	Formulación del problema
1.2	Sistematización del problema
2	DELIMITACION
3	JUSTIFIACION
3.1	Justificación Teórica
3.2	Justificación práctica
3.3	Justificación metodológica
4	LIMITACIONES
5	OBJETIVOS
5.1	Objetivo General
5.2	Objetivos Específicos
6	FUNDAMENTACION TEORICA
6.1	Marco Histórico
6.3	Marco Teórico
6.4	Marco Geográfico
6.5	Marco conceptual
7	METODOLOGIA
7.1	Tipo de Investigación
7.2.	Población o Muestra
7.3	Materiales y métodos
7.4	Técnicas que se aplico para la recolección de información.
8	RESULTADOS
8.1	Análisis y tabulación de datos

8.2	Discusión de los resultados
9	CONCLUSIONES
10	RECOMENDACIONES
	ANEXOS
	BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

Este informe tiene por objeto comunicar los aspectos principales de la organización y ejecución de la Experiencia Profesional Dirigida que aborda la reorganización del CAV de Ubaté, uno de los centros de atención virtual que ofrece el CEAD de Zipaquirá, que busca la cobertura a nivel regional y que cuenta con un número representativo en los diferentes programas, teniendo en cuenta que brinda el servicio de educación a distancia a personas de diferentes edades, razas, de varias sectores país.

El CAV se gesto en el Centro Zonal Ubaté donde luego del proceso diagnóstico del CEAD principal Zipaquira, y de la alta fluencia e personal educando del Valle de Ubaté a Educación a Distancia se noto la necesidad de ofrecer un servicio Virtual a la comunidad en general, en pro de fortalecer la misión y visión de la institución junto con los funcionarios de este Centro, se estableció una deficiencia en la calidad del servicio, posteriormente se planteo como propósito de la experiencia de proyección social a nivel regional a los diferentes municipios y aldeaños al valle.

La EPD va dirigida a fortalecer a la el grupo de personas en el CAV y la divulgación de la UNAD en los diferentes miembros de un grupo y de una comunidad, en competencias útiles para su cotidianidad.

Esta experiencia profesional dirigida se guía por la metodología y por el enfoque de Investigación Acción Participativa, por considerarlos como el camino más adecuado para acercarse a la realidad de un grupo sin perder detalle del proceso que evidencien durante el programa.

Se cumplen entonces la expectativa del Profesional en el área administrativa; que brinda las herramientas para que la comunidad haciendo uso de ellas resuelva sus problemas encontrados dentro de una organización.

RESUMEN

Uno de los centros de atención virtual que tiene la UNAD, nivel nacional, es el de Ubaté, el cual está a disposición de todos los estudiantes y clientes pertenecientes al Centro Zonal Ubaté. Una vez hecho el reconocimiento de los distintos programas y servicios que ofrece la UNAD, se encuentra que la problemática de mayor trascendencia se halla en el bajo número de estudiantes que hacen uso de este centro por lo cual se evidencian desconocimiento del mismo, poca fluencia de la comunidad integrada al igual, servicio al cliente inestable, y un descontento e inconformidad hacia el CAV por las personas que allegan. Para establecer un diagnóstico formal, corroborar los datos dados por la Entidad y preparar un plan de acción acorde a las necesidades del contexto, se inicia un proceso de conocimiento real del Valle de Ubaté, servicio permanente al cliente, proyección a diferentes colegios e instituciones y a Municipios aledaños.

La finalidad de la Experiencia es reorganizar el CAV, fortalecer el grupo de estudiantes y dar un direccionamiento global que dé a conocer el servicio que la UNAD ofrece como alternativa de mejoramiento a nivel educativo y social en el Valle de Ubaté¹.

En los resultados, se obtuvo un encaminamiento a la comunidad en aprovechar el CAV y lograr estadísticas reales de las necesidades educativas que se tiene a nivel regional.

¹ TOVAR, Sandra Migdonia. Módulo Juego Gerencial. UNAD. 2.007.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la sede del CAV (Centro de Atención Virtual), se diagnosticó una serie de dificultades como también algunas fortalezas las cuales deben ser direccionadas de la mejor manera para así poder canalizar las fortalezas y obtener un excelente resultado.

Insatisfacción por parte de los clientes por no recibir asesoría e información oportuna sobre los diferentes procesos y procedimientos que se requieren para:

1. Falta de atención al cliente².
2. Desorganización en sistema de información registro y archivo.
3. Falta de estrategias claras para dar a conocer los programas y servicios a nivel de la región.
4. Desaprovechamiento de instalaciones físicas para acompañamiento a los estudiantes en los diferentes procesos.
5. Inexistencia de una conectividad mediante red, llamase telefonía o Internet.
6. Falta de sistematización de la base de datos de estudiantes actuales del municipio de Ubaté y de los municipios aledaños.
7. Falta de la sistematización de los posibles clientes concedores de la Universidad y los servicios que ofrecen.
8. Falta de un apoyo permanente a nivel administrativo en el CAV.
9. Adecuación de espacios.
10. Falta equipos de oficina.

² CAVIEDES, Villegas Clara Sofía. Módulo Servicio al Cliente. UNAD. Pitalito – Huila. 2008

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué estrategias podría generar el CAV de Ubaté de la universidad de la Universidad Nacional Abierta y A Distancia CEAD Zipaquirá para fortalecer el grupo de estudiantes y divulgar los programas que esta ofrece en la región?

En el transcurso de la EPD una de las dificultades de mayor índice de frecuencia en el CAV de Ubaté, es la atención permanente al cliente.

Dicho problema se enfatiza en diversas circunstancias como la falta de personal destinado para esta labor, horarios preestablecidos y divulgados dentro de la comunidad Ubatense y cuestionar la presencia frecuente de personal administrativo en el CAV, problema que se ha prolongado con el transcurso del tiempo, sin que se presente una solución real.

Es posible pensar que este problema tenga origen en la falta o en la mala organización del CAV, ya que en varias ocasiones posibles clientes allegan a la sede y no encuentran una solución inmediata y en otras ocasiones información parcialmente, lo cual hace que esto genere la baja continua en los clientes ya vinculados y el desanimo en los posibles clientes.

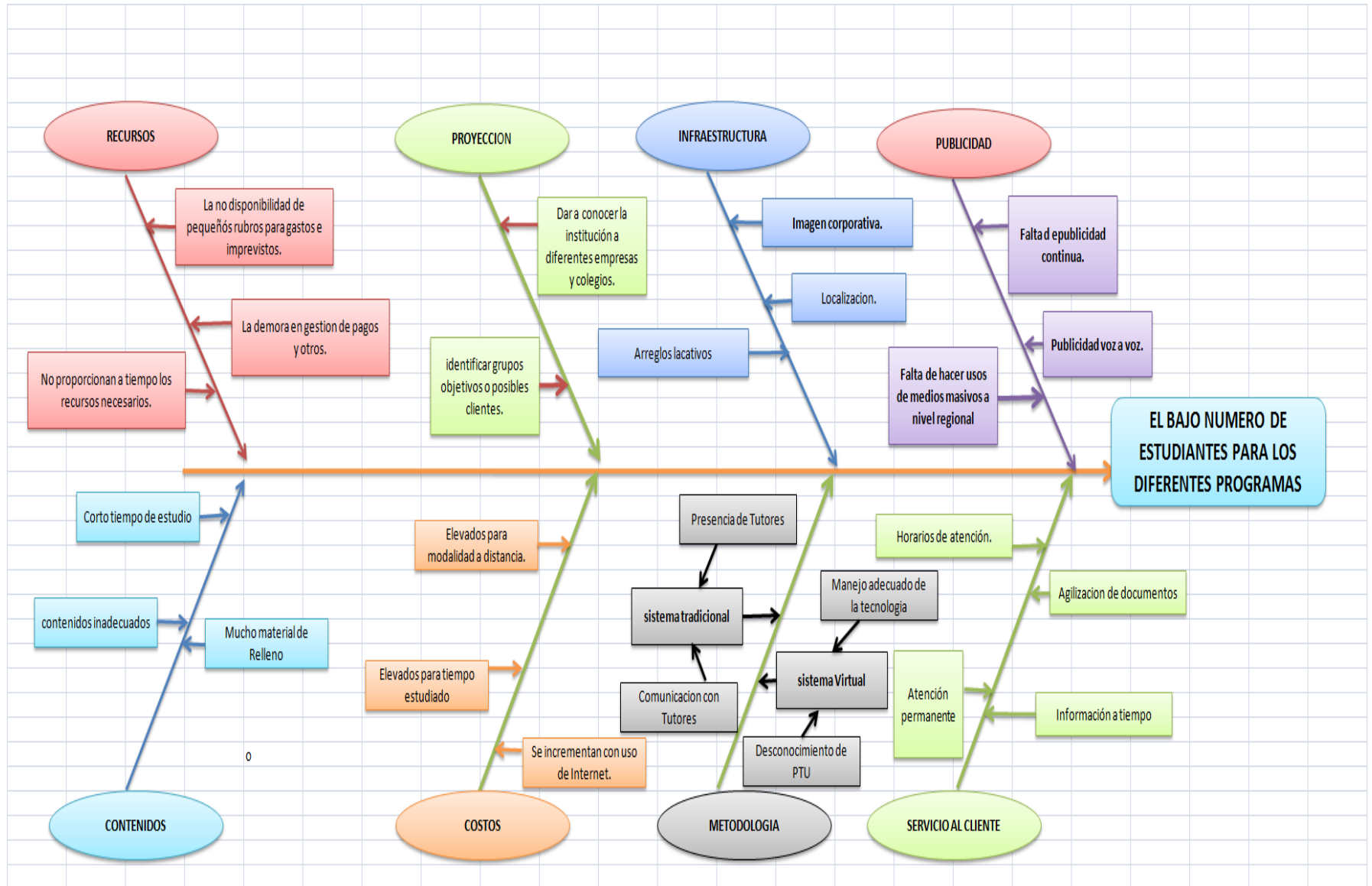
El servicio al cliente es una estrategia primordial, para así lograr un cliente satisfecho del servicio que la UNAD brinda a la comunidad. De hecho, actualmente con la implementación de la metodología virtual se vive en una realidad compleja, que obliga al cliente una continua capacitación y ayuda dentro del aprendizaje y del proceso que inicia.

Además dentro del diagnostico se encontró un problema vital que es de la incomunicación constante del CAV con los estudiantes y con el CEAD principal,

problema que ocasionaba inconformidad continua de parte de lo administrativo y de los estudiantes, puesto que dentro de los procesos la conectividad era fundamental, para los diferentes procesos como son matriculas, inscripciones, conocimiento de la UNAD, matriculas, etc.

1.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- La baja publicidad de la UNAD en la región de Ubaté.
- No hay un banco de datos de estudiantes actuales y potenciales
- No hay un banco de datos de egresados actuales y potenciales
- Falta de apoyo en el vínculo laboral por parte de la Universidad
- Desmotivación del cuerpo académico.



**MATRIZ CAUSA Y EFECTO – UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
CEAD ZIPAQUIRA – CAV UBATE**

SINTOMA	CAUSA	EFECTO	PRONOSTICO	POSIBLE SOLUCION AL PRONOSTICO
La baja publicidad de la UNAD en la región de Ubaté.	No existe un plan de promoción y divulgación de la UNAD en el Valle de Ubaté.	La población no conoce la oferta real de la UNAD.	El bajo flujo de posibles clientes al CAV.	Diseño de plan de proyección y publicidad de la Universidad en las diferentes instituciones, empresas y demás de la UNAD.
La no disponibilidad de Recursos financieros	No existe asignación presupuestal suficiente para llevar a cabo las estrategias de mercadeo	No hay divulgación de programas ni difusión de la universidad	Desconocimiento de la Universidad frente a las demás universidades	Que la Universidad diseñe un programa especial para la asignación de recursos para las mismas estrategias
No hay un banco de datos de estudiantes actuales y potenciales	No existe una adecuada sistematización de los estudiantes actuales y	No se le puede hacer un seguimiento a la migración y	Deserción y migración de los estudiantes hacia otras	Creación de un banco de datos de estudiantes actuales y potenciales

	potenciales	deserción de estudiantes actuales y potenciales	instituciones educativas	
No hay un banco de datos de egresados actuales y potenciales	Falta un banco de datos	No se ha podido divulgar los programas de postgrados	No hay difusión de los programas que le presenta la Universidad	Creación de un banco de datos de los egresados para desarrollar estrategia de comunicación con ellos
Falta de apoyo en el vínculo laboral por parte de la Universidad	Escaso relaciones y contacto con empresas	El estudiante no encuentran el apoyo de la Universidad frente el vínculo laboral	Desempleo dentro de los mismos estudiantes	Establecer convenios con las diferentes empresas para ayudar a los estudiantes y egresados
Desmotivación del cuerpo académico	Inestabilidad laboral	No hay compromiso frente a todos los procesos de la Universidad	Falta acompañamiento académico con calidad y responsabilidad	Diseñar estrategias para mantener un excelente clima organizacional

DIAGNOSTICO SITUACION ACTUAL
ANALISIS DOFA – Listado de Variables

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe un plan de publicidad y promoción del CAN en el municipio de Ubaté. 2. No existen recursos económicos disponibles para ejecutar propuestas o atender imprevistos ocasionados en el CAV. No existe una adecuada sistematización de los clientes actuales y potenciales 3. No existe información sistematizada de posibles clientes para las diferentes ofertas educativas ofrecidas por la UNAD. 4. Falta de atención permanente a las diferentes personas interesadas en la UNAD. 5. Falta de conectividad del CAV, con las diferentes oficinas de la UNAD y con los 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación de sede en sitio más central. 2. Gestionar contraprestación de conectividad. 3. Mejorar la atención al cliente. 4. Firma de convenios interinstitucionales enfocados a la ampliación de la cobertura poblacional, con las diferentes Alcaldías de los municipios aledaños e Instituciones educativas aprovechando la oferta educativa que se tiene y compagina con las diferentes modalidades. 5. Fortalecimiento de la estructura administrativa. 6. Aprovechamiento infraestructura. 7. Promocionar los diferentes programas existentes de acuerdo con la necesidad real de educación de los clientes. 8. Sistematizar información de clientes y posibles clientes. 9. Establecer un buzón de sugerencias

<p>estudiantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Falta de una estructura definida y organizada en el CAV. 7. Disminución del número de estudiantes. 8. No existe un estudio claro de las causas de deserción 9. Deserción de los estudiantes por políticas administrativas. 10. La ubicación del CAV, por poca fluencia de gente. 11. Falta de sentido de pertenencia de los estudiantes. 	
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofertas académicas. 2. Convenio Sena – Unad 3. Convenio Unad – con Alcaldía Ubaté. 4. Página web 5. Mediación tradicional y virtual 6. Reconocimiento en el mercado 7. Procesos de homologación para la profesionalización de los estudiantes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencia de diferentes Universidades en la Zona con modalidad a distancia y costos educativos competitivos y bajos. 2. Estudiantes descontentos con la educación. 3. El no compromiso de personas vinculadas con el CAV. 4. No cumplimiento de las metas y programas planteados. 5. Las otras universidades le proporcionan a los estudiantes amplios campos de práctica y

8. La opción de tecnología.	presencialidad.
9. La agilidad del estudiante manejo de la tecnología.	6. Las otras universidades hacen buena promoción y publicidad de sus programas por que tiene un plan de mercadeo estructurado
	7. Los altos costos que se dan con el manejo de la mediación virtual para los estudiantes teniendo en cuenta sus bajos ingresos por desempleo.

DEBILIDADES	ALTO	MEDIO	BAJO
1. No existe un plan de publicidad y promoción del CAN en el municipio de Ubaté.	X		
2. No existen recursos económicos disponibles para ejecutar propuestas o atender imprevistos ocasionados en el CAV. No existe una adecuada sistematización de los clientes actuales y potenciales	X		
3. No existe información sistematizada de posibles clientes para las diferentes ofertas educativas ofrecidas por la UNAD.	X		
4. Falta de atención permanente a las diferentes personas interesadas en la UNAD.		X	

5. Falta de conectividad del CAV, con las diferentes oficinas de la UNAD y con los estudiantes.		X	
6. Falta de una estructura definida y organizada en el CAV.		X	
7. Disminución del número de estudiantes.	X		
8. No existe un estudio claro de las causas de deserción	X		
9. Deserción de los estudiantes por políticas administrativas.	X		
10. La ubicación del CAV, por poca fluencia de gente.	X		
11. Falta de sentido de pertenencia de los estudiantes.		X	
12. No existe un plan de publicidad y promoción del CAN en el municipio de Ubaté.	X		
13. No existen recursos económicos disponibles para ejecutar propuestas o atender imprevistos ocasionados en el CAV. No existe una adecuada sistematización de los clientes actuales y potenciales	x		
14. No existe información sistematizada de posibles clientes para las diferentes ofertas educativas ofrecidas por la UNAD.	x		
FORTALEZAS	ALTO	MEDIO	BAJO
1. Ofertas académicas.		X	

2. Convenio Sena – Unad		X	
3. Convenio Unad – con Alcaldía Ubaté.		X	
4. Página web		X	
5. Mediación tradicional y virtual	X		
6. Reconocimiento en el mercado	X		
7. Procesos de homologación para la profesionalización de los estudiantes.	X		
8. La opción de tecnología.		X	
AMENAZAS	ALTO	MEDIO	BAJO
1. Presencia de diferentes Universidades en la Zona con modalidad a distancia y costos educativos competitivos y bajos.	X		
2. Estudiantes descontentos con la educación.	X		
3. El no compromiso de personas vinculadas con el CAV.	X		
4. No cumplimiento de las metas y programas planteados.		X	
5. Las demás universidades le proporcionan a los estudiantes amplios campos de práctica y presencialidad.	X		
6. Las otras universidades hacen buena promoción y publicidad de sus programas por que tiene un plan de	X		

mercadeo estructurado			
5. Los altos costos que se dan con el manejo de la mediación virtual para los estudiantes teniendo en cuenta sus bajos ingresos por desempleo.		X	
7. Presencia de diferentes Universidades en la Zona con modalidad a distancia y costos educativos competitivos y bajos.		X	
8. Estudiantes descontentos con la educación.		X	
9. El no compromiso de personas vinculadas con el CAV.	X		
OPORTUNIDADES	ALTO	MEDIO	BAJO
1. Presencia de diferentes Universidades en la Zona con modalidad a distancia y costos educativos competitivos y bajos.	X		
2. Estudiantes descontentos con la educación.	X		
3. El no compromiso de personas vinculadas con el CAV.	X		
4. No cumplimiento de las metas y programas planteados.		X	
5. La otras universidades le proporcionan a los estudiantes amplios campos de práctica y presencialidad.		X	
6. Las otras universidades hacen buena promoción y publicidad de sus programas por que tiene un plan de		X	

mercadeo estructurado			
7. Los altos costos que se dan con el manejo de la mediación virtual para los estudiantes teniendo en cuenta sus bajos ingresos por desempleo.			X
8. Presencia de diferentes Universidades en la Zona con modalidad a distancia y costos educativos competitivos y bajos.			X
9. Estudiantes descontentos con la educación.		X	
10. El no compromiso de personas vinculadas con el CAV.		X	
11. No cumplimiento de las metas y programas planteados.		X	
12. Las otras universidades le proporcionan a los estudiantes amplios campos de práctica y presencialidad.		X	
13. Las otras universidades hacen buena promoción y publicidad de sus programas por que tiene un plan de mercadeo estructurado	X		
14. Los altos costos que se dan con el manejo de la mediación virtual para los estudiantes teniendo en cuenta sus bajos ingresos por desempleo.		X	
15. Presencia de diferentes Universidades en la Zona con			X

modalidad a distancia y costos educativos competitivos y bajos.			
16. Estudiantes descontentos con la educación.		X	
17. El no compromiso de personas vinculadas con el CAV.	X		
18. No cumplimiento de las metas y programas planteados.		X	
19. La demás universidades le proporcionan a los estudiantes amplios campos de práctica y presencialidad.	x		

**MATRIZ IMPACTO CRUZADO – MATRIZ DOFA
DEFINICION DE ESTRATEGIAS**

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS INTERNO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación de sede en sitio más central. 2. Gestionar contraprestación de conectividad. 3. Mejorar la atención al cliente. 4. Firma de convenios interinstitucionales enfocados a la ampliación de la cobertura poblacional, con las diferentes Alcaldías de los municipios aledaños e Instituciones educativas aprovechando la oferta educativa que se tiene y compagina con las diferentes modalidades. 5. Fortalecimiento de la estructura administrativa. 6. Aprovechamiento infraestructura. 7. Promocionar los diferentes programas existentes de acuerdo con la necesidad real de educación de los clientes. 8. Sistematizar información de clientes y posibles clientes. 9. Establecer un buzón de sugerencias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencia de diferentes Universidades en la Zona con modalidad a distancia y costos educativos competitivos y bajos. 2. Estudiantes descontentos con la educación. 3. El no compromiso de personas vinculadas con el CAV. 4. No cumplimiento de las metas y programas planteados. 5. La demás universidades le proporcionan a los estudiantes amplios campos de práctica y presencialidad. 6. Las otras universidades hacen buena promoción y publicidad de sus programas por que tiene un plan de mercadeo estructurado 7. Los altos costos que se dan con el manejo de la mediación virtual para los estudiantes teniendo en cuenta sus bajos ingresos por desempleo.

ESTRATEGIA DE REORIENTACIÓN (DO)	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar sitios adecuados para las instalaciones de la UNAD, que permitan una publicidad automática 2. Mejorar la imagen corporativa del CAV como estrategia de publicidad. 3. Estructurar un Diseño de estrategias de mercadeo para la ZONA de Ubaté, Cundinamarca y Municipios aledaños que permitan promocionar y divulgar los programas que ofrece la Universidad 4. Generar estrategias que le permitan al CAV obtener ingresos permanentes y se puedan utilizar en pro del crecimiento del mismo. 5. Crear la base de datos de los estudiantes vigentes y los posibles clientes potenciales, especificando los programas. 6. Realizar un estudio de mercadeo. 7. Mejorar los canales de comunicación tanto interno como externo de los diferentes entes de la UNAD _ CAV, CAV _ ESTUDIANTES. 8. Generar estrategias de pertenecía de la institución con los estudiantes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar capacitación para los administrativos para dar a conocer las políticas de la universidad y así de esta manera puedan ser implementadas y divulgadas. 2. Generar capacitación para el personal académico y administrativo en la prestación adecuada del servicio al cliente. 3. Ofrecer excelente servicio al cliente, de esta manera lograremos publicidad voz a voz. 4. Generar un cronograma organizacional identificado para el CAV, asignando cargos y responsabilidades. 5. Realizar una comparación de los costos educativos de la Instituciones que hacen presencia en la zona

FORTALEZAS	ESTRATEGIA OFENSIVA (FO)	ESTRATEGIA DEFENSIVA (FA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofertas académicas. 2. Convenio Sena – Unad 3. Convenio Unad – con Alcaldía Ubaté. 4. Página web 5. Mediación tradicional y virtual 6. Reconocimiento en el mercado 7. Procesos de homologación para la profesionalización de los estudiantes. 8. La opción de tecnología. 9. La agilidad del estudiante manejo de la tecnología. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechamiento de los Convenios Interinstitucionales y mejorar la divulgación de los mismos 2. Preparar un plan de capacitación continua en el manejo de las herramientas informáticas y telemáticas para el uso adecuado de la plataforma tecnológica 3. Realizar actividades de bienestar universitario que generen sentido de pertenencia y motivación de la comunidad Unadista. 4. Programar capacitaciones de diferentes temas sociales, como estrategia de publicidad y además aprovechamiento de las instalaciones del CAV. 	<p>El talento humano ha sido capacitado y se vaya para otras universidad por la mala contratación</p> <p>La Universidad tiene que desarrollar estrategias para la generación de nuevos convenios tantos institucionales como empresariales</p>

2. DELIMITACION

La EPD, realizada en el Centro de Atención Virtual de Ubaté CAV hace referencia y busca identificar causas por las cuales los posibles clientes y los ya existentes que a través de los diferentes tiempos de funcionamiento que ha tenido la UNAD en el municipio de Ubaté, han optado por reinsertar o dejar su interés por la misma³.

Esta experiencia se inicio el día 15 de abril y culmino el día 15 de octubre de 2.0085 con una intensidad de 8 horas diarias bajo la supervisión de la Dra. IRINA PERDOMO TORRES, en su momento coordinadora Académico y bajo la aprobación del director Dr. MAURICIO TORRES.

³ PARRA, Yolanda. Módulo de Metodología de la Investigación. UNAD. Bogotá D.C. Diciembre de 2.007.

3. JUSTIFICACION

3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Dentro de la experiencia profesional dirigida el CRM es una estrategia que nos permite identificar, atraer y retener a los clientes, además de ayudarles a incrementar la satisfacción y a optimizar así la rentabilidad de la institución. De todos es conocida la importancia de mantener una estrecha relación con el cliente para conocer sus gustos, hábitos y necesidades, de manera que favorezca, en la medida de lo posible, la ya de por sí compleja labor comercial o social. En este sentido, la incorporación de estrategias basadas en soluciones CRM facilita ese entendimiento y proporcionan resultados significativos a las empresas o Instituciones.

Pero si miramos hacia algún líder de marca de un mercado de masas o una pequeña empresa con pocos clientes, encontraremos la misma idea detrás de la estrategia CRM: conseguir más ingresos y beneficios, centrando todos sus esfuerzos en el cliente. Bindi Bhullar, analista senior de Gartner Group, afirma: “Es una estrategia de negocio que sitúa al cliente como el corazón de su compañía. Imagina cómo sería tu empresa si tu cliente pudiera rediseñarla para adaptarla a sus necesidades. Esta es la compañía que necesitas ser.”

Eso aunque pueda sonar extraño, pero ¿por qué no? Después de todo, la rentabilidad y mantener a los clientes satisfechos son las dos caras de la misma

⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/CRM>

moneda. Es el valor del cliente, junto con un buen servicio, lo que le hace feliz y fiel. Y cuanto más feliz y leal sea, mayor tiempo le conservaremos como cliente.

Por lo tanto la prospectiva también juega un papel muy importante dentro de una empresa o institución ya que se aplica en exploraciones a los posibles y probables cambios y evoluciones futuras de las empresas, sectores, organizaciones, grupos instituciones o problemáticas económicas, políticas, tecnológicas, sociológicas entre otras, a mediano y largo plazo mediante el análisis de variables de los actores implicados con escenarios en los cuales se desarrollara las estrategias más adecuadas.

La prospectiva se puede ver como una luz que ilumina los futuros posibles, esta prospectiva comprende la fase de la normativa, la deficional de contratación estratégica y factibilidad y determinación estratégica y factibilidad nos permiten llegar a una aproximación futurable lógica que nos lleve a la toma de decisiones.

Siendo así el principal objetivo del CAV fortalecer el grupo de educandos, los cuales se convierten en los clientes. Esta es la razón por la cual las estrategias se encaminan o se fomentan en el conocimiento sobre los clientes, que permite identificar oportunidades económicas y sociales.

3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Dentro de mi proceso de autoformación Administrativa y para dar respuesta a las expectativas tanto sociales como organizacionales de la actualidad en pro de avances en el campo de la administración, se pretende ir a la par con dichas tendencias, dando un aporte desde la carrera de Administrativa para llegar a una adecuada organización, donde se logre su total interacción de todos los recursos de apoyo que ofrece este programa y así con su implementación y se logre un

beneficio al individuo en todas las circunstancias de su vida, ya que el aportar a nuestro entorno, por medio de la herramientas, estrategias, hace que la persona y la empresa aumente sus cualidades o habilidades generando en la sociedad un grado de competitividad a nivel no solo nacional sino internacional.

El trabajo de EPD, con la UNAD, en el CAV de Ubaté, no solo permitió las dificultades en el proceso de la EPD, son oportunidades encontradas a dar solución a los diferentes problemas encontrados desde la carrera administrativa.

La EPD es una actividad que le permite al administrador a desarrollar habilidades, crecer integralmente y facilita el aprendizaje. El empleo de actividades prácticas es un método innovador que estimulará el deseo por implementar voluntariamente conocimientos administrativos, resultando de gran agrado el estudiante en su proceso de formación en el área administrativa.

3.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para elaboración de la experiencia profesional dirigida fue necesario elaborar un cronograma de actividades a desarrollar durante el tiempo de la EPD en el CAV de Ubaté para lo cual se necesito de unos espacios, tiempos y recursos tanto físicos, tecnológicos, intelectuales y económicos.

- 1. Empalme conocimiento del trabajo.** Mediante inducción de parte de consejería se identifico el puesto de trabajo asignado dentro de la EPD, dando lugar esta a expectativas del mismo. Además se realizo un inventario local tanto de las instalaciones como de implementos, equipos y herramientas con las que se contaba para ejercer satisfactoriamente la responsabilidad que se recibió. Ver Anexo 1.

2. **Establecer mapa de conocimiento.** Mediante un trabajo de campo establecer y conocer información básica del municipio de Ubaté que permitiera identificar las diferentes instituciones y empresas con las cuales se podría generar trabajo de proyección social y así de esta manera poder divulgar el servicio educativo y social que la Universidad Nacional Abierta y A distancia a través del CEAD de Zipaquirá y desde el CAV de Ubaté ofrece a la región en general mismo. Ver Anexo 2.
3. **Gestión de charla con ICAM.** Se realizo contacto con un docente del Instituto Agroindustrial y del Medio Ambiente, con el fin de realizar una charla de gestión empresarial y Proyección de la Universidad Nacional.
4. **Charla gestión empresarial en el CAV.** Se conto con un grupo de 25 estudiantes y un docente, se les dio a conocer experiencias tenidas de la construcción de proyectos de factibilidad y se enfatizo la importancia de tener ideas de negocios. Se les dio a conocer la Universidad, Misión, Visión, programas ofertados y mediación implementada por la UNAD.
5. **Diagnostico del CAV.** Identificar diferentes variables que el CAV tiene y clasificarlas de acuerdo a su influencia positiva o negativa, logrando desde allí enfocar la EPD, de acuerdo a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas encontradas dentro del CAV y su entorno.
6. **Gestionar la conectividad.** Como problema prioritario se encontró la no conectividad del CAV, tanto con los clientes como con el CEAD, para lo cual se dio inicio a gestión de contraprestación, con un tercero para lograr la conectividad vía Internet, identificando una propuesta aceptada, la cual beneficiaba a las dos partes. Ver Anexo 3.

7. Elaboración plan de proyección. Como estrategia de publicidad se genero un plan de proyección a las diferentes empresas e instituciones en las que se identificaron posibles clientes que contaban con el perfil que la UNAD ofrece, el cual quedo sujeto a verificación y aceptación para la puesta en marcha en su totalidad. Ver Anexo 4.

8. Rendición de cuentas del CAV en el CEAD. Por solicitud de la dirección general del CEAD Zipaquira todas las dependencias administrativas, académicas y financieras el día 5 de junio de 2008, se realizó una rendición de cuentas sobre las actividades realizadas dentro de cada uno y el aporte que desde allí se generara para la eficaz funcionamiento del plan operativo general de la institución. Ver Anexo 5.

9. Implementación de conectividad. Teniendo en cuenta la propuesta de conectividad y una vez aceptada por la dirección general se dio inicio a ejecutarla logrando un servicio permanente tanto para la oficina del CAV como para usuarios internos como son los estudiantes y a terceras personas como lo es la comunidad ubatense.

10. Visitas a instituciones educativas. Se realizaron algunos contactos con instituciones educativas dando a conocer la Universidad en primer instancia a los altos administrativos de cada uno de ellas y se dialogo de posibles charlas a los estudiantes en pro de fortalecer sus programas académicos y de igual manera proyectar la Universidad con los mismos.

11. Proyección social institución Santa María. Con la asesoría de la Doctora Dora Alma Burbano Docente de la Universidad UNAD y el coordinador académico Gabriel

12. Gestión y charla con el ICAM. Con la Doctora Irina Perdomo Torres coordinadora académica del CEAD de Zipaquirá y el Gerente Administrativo Rafael Rincón también egresado de la Universidad se estableció una reunión en la cual se dieron a conocer los objetivos, misión y visión de cada una de las instituciones de la cual pertenecen laboralmente generando una expectativa de convenios interinstitucional a nivel educativo y de experiencia profesional dirigida teniendo en cuenta que sus programas académicos están con paginados en varias ramas como lo es la proyección social (Psicología), agropecuarias (Zootecnia) y la agroindustria alimentaria (Ingeniería de alimentos). Quedando esta propuesta de manera de dialogo para que las directivas generales oficiaran un encuentro más formal y de allí poder generar un beneficio para las dos partes.

13. Pre matrículas y matriculas. El proceso de inscripciones a estudiantes nuevos y antiguos pertenecientes al CAV de Ubaté y al CEAD de Zipaquirá se genero a través de la oportuna conectividad con el departamento de coordinación académica y registro y control, logrando atender y satisfacer las necesidades de los diferentes estudiantes que en su momento se acercaron a la dependencia del CAV de Ubaté.

14. Publicidad Romería. El día 25 de julio de 2008, en las instalaciones del CAV se reunieron Diana Cendales, Martha Paiva y El Doctor Mauricio Torres acordando como una estrategia de publicidad participar en un evento social masivo que se efectuaría el día viernes 1 de agosto de 2008, denominado las romerías en honor al Santo Cristo de Ubaté.

15. Capacitación PTU. Teniendo en cuenta la mediación que se implementaba a nivel general a partir del II semestre de 2008 concurrieron a las instalaciones del CAV varios estudiantes para que se les realizara la capacitación de PTU.

16. Empalme con consejería. Se dio a conocer el movimiento y puesto de trabajo junto con sus inventarios y demás a la persona encargada de consejería por licencia de maternidad de quien la venia ejerciendo en el CAV.

17. Servicio permanente a estudiantes. De acuerdo al diagnostico inicial encontrado y a la necesidad de atención permanente que los diferentes clientes actuales y posibles clientes tenían se vio la necesidad de generar un horario más permanente de atención al público logrando con esto establecer necesidades académicas de procesos, quejas y reclamos.

4. LIMITACIONES

Dentro de la práctica de experiencia profesional dirigida encontré varios inconvenientes que impidieron la ejecución de algunas actividades programadas como fueron:

- Falta de apoyo de personal administrativo.
- Soporte técnico
- La no disponibilidad de recursos económicos.
- La no aprobación en su totalidad de propuesta de proyección.
- La no disponibilidad de personal idóneo para generar charlas en las instalaciones del CAV.
- Inicialmente la no conectividad con el CEAD principal y con los estudiantes por ningún medio de comunicación.
- El tener que ejercer cargos no asignados inicialmente.
- La no pronta asignación o contratación de reemplazo en el cargo de Consejería por incapacidades frecuentes y licencias de maternidad de la persona que ejercía en su momento.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un trabajo de campo, implementando diferentes estrategias y métodos para el fortalecimiento del CAV de Ubaté acorde a las necesidades y expectativas educativas de los posibles educandos de la provincia del valle de Ubaté y su zona de influencia.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un mapa de conocimiento de Municipio de Ubaté y zona de influencia.
Identificar las expectativas educacionales de la población en edad de formación profesional del la provincia del valle de Ubaté y su zona de influencia.

Conocer cuál es la oferta de formación profesional ofrecida por las diferentes universidades de la región.

Realizar proyección en las diferentes.

Mejorar servicio al cliente como mecanismo de Marketing.

6 FUNDAMENTACION TEORICA

6.1 MARCO HISTÓRICO⁵

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia, (UNAD) es un ente universitario autónomo del orden nacional, con régimen especial, cuyo objeto principal es la educación abierta y a distancia, vinculado al Ministerio de Educación Nacional en lo que a políticas y a la planeación del sector educativo se refiere.

La UNAD fue creada el 7 de julio de 1981, mediante Ley 52 del Congreso de la República, con la denominación inicial de Unidad Universitaria del Sur de Bogotá y carácter de establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional. Mediante la ley 396 del 5 de agosto de 1997 se cambió su denominación por el de Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD.

Desde su puesta en marcha - abril de 1982 -, la Universidad se ha caracterizado por su compromiso con las comunidades, las poblaciones que no han tenido acceso a una capacitación técnica, socio-humanística y comunitaria, y su contribución a la recuperación de los tejidos sociales, la generación de espacios laborales y la formación para la decisión y la participación ciudadana.

También la UNAD, desde su creación, ha tenido como principio de actuación la formación continuada y la Educación Permanente, consideradas como Educación para Todos, aplicado a los diferentes niveles de formación, lo cual le ha permitido adquirir el carácter de Universidad como ente autónomo.

El 22 de diciembre del año 2005. Mediante la Resolución 6215 del Ministerio de Educación Nacional, la UNAD fue reconocida legalmente con el carácter

⁵ www.unad.edu.co

académico de Universidad, previo cumplimiento de las condiciones establecidas normativamente.

Según la Resolución No. 1528 de 16 AGO 2007: Por la cual se realiza la distribución geográfica de los CEAD en las Zonas que conforman la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD⁶.

Que para realizar la distribución geográfica de los CEAD y CERES en las Zonas, se tuvo en cuenta el análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en las áreas de gestión humana y organizacional, recursos tecnológicos y recursos físicos; así como, el potencial de desarrollo en la conformación de centros de I+D, desarrollo humano y financiero sostenible, desarrollo de mapas de conocimiento y conformación de nuevos CEAD y CERES.

Que en la actualidad funcionan los siguientes Centros de Educación Abierta y a Distancia –CEAD:

1. Arbeláez
2. Acacias
3. Barranquilla
4. Bucaramanga
5. Cartagena
6. Chiquinquirá
7. Corozal
8. Duitama
9. Eje Cafetero
10. Facatativa
11. Florencia
12. Gacheta
13. Girardot

⁶ ibíd.

14. Guajira
15. Ibagué
16. José Acevedo Y Gómez
17. La Dorada
18. Málaga
19. Medellín

Que en aras de cumplir los objetivos y criterios determinados en el Estatuto Organizacional y en el presente acto administrativo, se hace necesario efectuar la siguiente distribución geográfica de las Zonas por Departamentos, así:

Zona Amazonía Orinoquía: Integrada por los Departamentos de Amazonas, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta, Vaupes y Vichada.

Zona Caribe: Integrada por los Departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, San Andrés y Providencia y Sucre.

Que de conformidad con la distribución geográfica de las Zonas, se hace necesario definir los CEAD que actuarán como Centro Nodal para cada Zona y adscribirles de conformidad a los diferentes CEAD y CERES de la Universidad.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Efectuar la distribución geográfica de los CEAD en las Zonas que conforman la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, por Departamentos, y adscribir los diferentes Centros de Educación Abierta y a Distancia –CEAD, y Centros Regionales de Educación Superior – CERES, así:

Zona Amazonía Orinoquía: Integrada por los Departamentos de Amazonas, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta, Vaupés y Vichada, con los siguientes⁷:

CEAD

Yopal (Casanare)

San José del Guaviare (Guaviare)

Acacias (Meta) Cabeza de Nodo

Puerto Carreño (Vichada)

CERES

Cumaral (Meta)

Zona Caribe: Integrada por los Departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, San Andrés y Providencia y Sucre, con los siguientes:

CEAD

Barranquilla (Atlántico)

Cartagena (Bolívar)

Valledupar (Cesar) **Cabeza de Nodo**

Sahagún (Córdoba)

Guajira (Guajira)

Santa Marta (Magdalena)

Corozal (Sucre)

CERES

Curumani (Cesar)

El Banco (Magdalena)

El Plato (Magdalena)

Zona Centro Boyacá: Integrada por el Departamento de Boyacá, con los siguientes:

⁷ Opcit. p. 36

CEAD

Chiquinquirá (Boyacá)

Duitama (Boyacá) **Cabeza de Nodo**

Soata (Boyacá)

Sogamoso (Boyacá)

Tunja (Boyacá)

CERES

Boavita (Boyacá)

Garagoa (Boyacá)

Socha (Boyacá)

Zona Centro Bogotá – Cundinamarca: Integrada por el Distrito Capital y los Departamentos de Cundinamarca y Tolima, con los siguientes:

CEAD

José Acevedo y Gómez (Distrito Capital) **Cabeza de Nodo**

Arbelaez (Cundinamarca)

Gacheta (Cundinamarca)

Girardot (Cundinamarca)

Facatativa (Cundinamarca)

Zipaquirá (Cundinamarca)

Ibagué (Tolima)

CERES

Líbano (Tolima)

Mariquita (Tolima)

Zona Centro Oriente: Integrada por los Departamentos de Arauca, Norte de Santander y Santander, con los siguientes⁸:

⁸ *Ibíd.*

CEAD

Ocaña (Norte de Santander)

Pamplona (Norte de Santander)

Bucaramanga (Santander) **Cabeza de Nodo**

Málaga (Santander)

CERES

Saravena (Arauca)

Vélez (Santander)

Zona Centro Sur: Integrada por los Departamentos de Cauca, Nariño y Valle del Cauca, con los siguientes:

CEAD

Popayán (Cauca) **Cabeza de Nodo**

Pasto (Nariño)

Palmira (Valle del Cauca)

CERES

El Bordo (Cauca)

Santander de Quilichao (Cauca)

Zona Occidente: Integrada por los Departamentos de Antioquia, Caldas, Chocó, Quindío y Risaralda con los siguientes:

CEAD

Medellín (Antioquia) **Cabeza de Nodo**

Turbo (Antioquia)

La Dorada (Caldas)

Quibdó (Choco)

Eje Cafetero – Pereira (Risaralda).

Zona Sur: Integrada por los Departamentos de Caquetá, Huila y Putumayo, con los siguientes:

CEAD

Florencia (Caquetá)

Neiva (Huila) Cabeza de Nodo

Pitalito (Huila).

CERES

San Vicente del Caguan (Caquetá)

La Plata (Huila)

Valle del Guamuez (Putumayo)

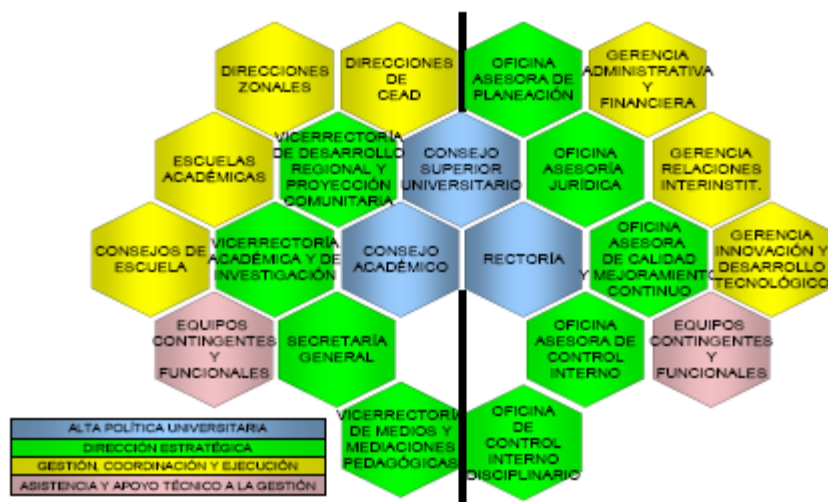
National College Open and Distance

ARTICULO SEGUNDO: La presente resolución rige desde la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 01358 del 24 de agosto de 2006.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la ciudad de Bogotá, D.C. a los

6.2 MARCO INSTITUCIONAL



Fuente: López, L. Observatorio de la Gestión Universitaria, 2006

Los Criterios de Actuación por los que se rige la organización quedaron también consagrados en su Estatuto Organizacional. Éstos son:

- Sistematicidad**, en cuanto la organización es un todo en donde sus diversas unidades misionales y de gestión están correlacionadas y guardan unidad de propósitos.
- Reticularidad**, en la medida en que el desarrollo de las diversas actividades misionales y de gestión requieren como condición del trabajo en equipo y la constitución de comunidades apoyadas en tecnologías.
- Fractalidad**, en cuanto la identidad es una constante de las diversas formas de presencia y desarrollo institucional en sus múltiples contextos de actuación⁹.

⁹ www.unad.edu.co

□ **Multicontextos**, por cuanto la organización se estructura para hacer presencia de manera competente en contextos local, regional, nacional, global y ciberespacial.

□ **Heterarquía**, por cuanto si la organización se basa en el trabajo en equipo y en red, adquiere un carácter horizontal en su funcionamiento y garantiza su legitimidad basada en la realización de actividades y acciones compartidas.

VICERRECTORIA O GERENCIA	DEPENDENCIA	LIDER LOCAL	Cead	Funcionarios	Coordinador Zonal
Gerencia Administrativa y Financiera Dra.Piedad Arciniegas	Administrativa y Financiera	Rafael Parga Charry	Ibagué		Dr. Cesar A. Saavedra Hernández
		Héctor Castiblanco	JAG		
		Martha Y. Hernández	Arbeláez		
		Liliana Bautista	Facatativa		
		Percy Paloma Tovar	Girardot		
		Nancy E. Garzón	Gachetá		
		Viviana Garnica	Zipaquirá		

VICERRECTORIA O GERENCIA	DEPENDENCIA	LIDER LOCAL	CEAD	FUNCIONARIOS	COORDINADOR ZONAL
Académica y De Investigación Dra. Gloria C Herrera Sánchez	Registro y Control Nacional Ing. Rafael Ramirez	Julian David Alvarado	Arbeláez		Anibal Mauricio Pacheco Gonzalez - Ibagué
		Astrid Ardila Urueña	Facatativá		
		Maria Flor Marina Beltran Fonseca	Gachetá		
		Janeth Cardozo Rodríguez	Girardot		
		Giovanny Candelo	Zipaquirá	Gloria Rodriguez	
		Gilberto Moreno Mora	JAG	Luis Alberto Cuervo Mora Ana Gladys Barbosa Abella Maria del Pilar Largo Largo Pedro Ortiz Oscar Villa Leonildo Pulido López Benjamín Triana	
		Aníbal Mauricio Pacheco González	Ibagué	Gina Alexandra Suárez Muñoz	

VICERRECTORIA A O GERENCIA	DEPENDENCIA	LIDER LOCAL	Cead	Funcionarios	Coordinador Zonal
Gerencia Administrativa y Financiera Dra. Piedad Arciniegas	Talento Humano	Rafael Parga Charry	Ibagué		Fabiola Sierra Cuervo
		Martha Yolanda Hernández Nieto	Arbelaez		
		Liliana Bautista	Facatativa		
		Carlos Gordillo Acosta	Gacheta		
		Percy Palomá Tovar	Girardot		

		Ruby Esperanza Eslava	JAG		
		Viviana Garnica	Zipaquira		

VICERRECTORIA O GERENCIA	DEPENDENCIA	LIDER LOCAL	Cead	Funcionarios	Coordinador Zonal
Gerencia Administrativa y Financiera Dra. Piedad Arciniegas	Infraestructura	Rafael Parga Charry	Ibagué		Roman Urueña Guayara
		Martha Yolanda Hernández Nieto	Arbelaez		
		Liliana Bautista	Facatativa		
		Carlos Gordillo Acosta	Gacheta		
		Gilberto Orlando Arias	Girardot		
		Jhon Alexander Arias	JAG		
		Mauricio Torres Cifuentes	Zipaquira	Luis Armando Montaño. Elmer Rivera (granja) Leonel Burbano (sede cedro), Roció (Ubaté)	

VICERRECTORIA O GERENCIA	DEPENDENCIA	LIDER LOCAL	Cead	Funcionarios	Coordinador Zonal
Gerencia Administrativa y Financiera Dra. Piedad Arciniegas	Sistema de Gestión Documental	Sandra Gómez	Ibagué		Pablo Javier Perez Hurtado
		Sandra Cuevas	Arbelaez		
		Herny Gómez	Facatativa		
		Luz Elena Vargas	Gacheta		
		Percy Palomá Tovar	Girardot		
		Olga Patricia Rodríguez	JAG		
		Viviana Garnica-	Zipaquirá		

VICERRECTORIA O GERENCIA	DEPENDENCIA	LIDER LOCAL	Cead	Funcionarios	Coordinador Zonal
Gerencia Administrativa y Financiera Dra. Piedad Arciniegas	Almacén e Inventarios	German Montes García	Ibagué		Alfonso Zapata
		-	Arbelaez		
		-	Facatativa		
		-	Gacheta		
		-	Girardot		
		-	JAG		
		Luis A. Montaño	Zipaquirá	Yudi Alonso	

VICERRECTORIA O GERENCIA	DEPENDENCIA	LIDER LOCAL	Cead	Funcionarios	Coordinador Zonal
Secretaria General Dra. Maribel Córdoba	Secretaria General	Carmen Lucrecia Pulecio	Ibagué		Luz Ángela Larsen
			Arbeláez		
			Facatativa		
			Gacheta		
			Girardot		
			JAG		
		Viviana Garnica	Zipaquirá		

VICERRECTORIA O GERENCIA	DEPENDENCIA	LIDER LOCAL	Cead	Funcionarios	Coordinador Zonal
Oficina Asesora de Planeación Dr. Leonardo Andres Urrego	Oficina de Planeación	Cesar Augusto Saavedra Hernández	Ibagué		Dra. Carlotta Barriga
		-	Arbeláez		
		-	Facatativa		
		-	Gacheta		
		-	Girardot		
		-	JAG		
		Cesar Cubillos	Zipaquirá		

6.3 MARCO TEÓRICO

La prospectiva es el conjunto de tentativas sistemáticas para observar a largo plazo el futuro de la ciencia, la tecnología, la economía y la sociedad con el propósito de identificar las tecnologías emergentes que produzcan mayores beneficios económicos y sociales.

Se estudia el futuro para comprenderlo y poderlo influir buscando el conocimiento de este para conseguir un efecto deseado.

Algunos consideran que la prospectiva es una ciencia otros una disciplina o un campo de investigación interdisciplinario, otros un arte pero en realidad esta es como un método o un conjunto de métodos que trasciende otras disciplinas apoyada en fundamentos de todas ellas esta tiene altas aportaciones intelectuales debido a la complejidad a la hora de determinar sus interacciones.

En el medio la prospectiva se viene aplicando desde inicios del siglo XX, para los japoneses la prospectiva es una herramienta imprescindible para el planteamiento de políticas públicas, pero la prospectiva no ha sido empleada por los gobiernos, se ha implementado en el campo empresarial donde ha tenido un gran impacto, en la actualidad la mayoría de las grandes empresas internacionales emplean la prospectiva para el planeamiento de mediano y largo plazo de sus operaciones.

En América latina se ha ido implantando esta corriente gracias a la labor de la ONUDI se vienen implantando estos programas en los distintos países de centro y sur América.

Esta corriente ingreso tarde al Perú pero algunas organizaciones se han dado a la tarea de recuperar el tiempo perdido a través de algunas instituciones y personal

calificado para esta labor empleando estas metodologías para el estudio de la prospectiva.

La prospectiva no ha sido empleada solo por los gobiernos, en el campo empresarial ha tomado fuerza en las tres últimas décadas Royal Sheel fue una de las primeras multinacionales en implantar este sistema su implementación tubo impacto en la forma en que la empresa atravesó la década de 1970 y principios de 1980.

En la actualidad muchas de las grandes empresas multinacionales y pequeñas empresas emplean la prospectiva para realizar planteamientos a largo y mediano plazo sobre sus operaciones.

En Colombia el profesor¹⁰ donde se han desarrollado grandes proyectos a nivel académico, empresarial y regional.

El trabajo de la prospectiva comprende ciertas fases que interaccionan entre si estas son la normativa que es el diseño futurable de un futuro deseable y lógico, la fase deficional que se orienta al modelo de la realidad en la cual se toman las decisiones,

La prospectiva se fundamenta en la libertad para tener una capacidad de autodeterminación de la voluntad, el poder como dominio y disposición del individuo para mandar y la decisión para resolver una determinación y situación específica.

En el poder de dominio su capacidad de mandar e imponer planteamientos frente a otros individuos.

¹⁰ MOJICA, Francisco José. Director Centro de prospectiva. 1970-1980.

La decisión que tiene cada individuo para tomar decisiones y expresarlas con un resultado hacia los demás. La experiencia muestra que el futuro menos posible es aquel en el que nada cambia.

El hombre siempre se ha sentido fascinado por conocer acerca del futuro la necesidad por conocer lo anticipado lo que pueda llegar a suceder, por esto la prospectiva es tan importante en la actualidad, es una constante para contrarrestar el miedo y la inquietud ante lo desconocido o por satisfacer la curiosidad.

La prospectiva se puede ver como una luz que ilumina los futuros posibles, esta prospectiva comprende la fase de la normativa, la deficiente de contratación estratégica y factibilidad y determinación estratégica y factibilidad nos permiten llegar a una aproximación futura lógica que nos lleve a la toma de decisiones.

Con la aplicación de la prospectiva se debe tener una actitud pasiva, reactiva, se debe anticipar a los cambios y prepararse e influir en el futuro para que cuando este llegue se pueda afrontar de la mejor manera.

La prospectiva comprende algunas tendencias que hacen referencia a la sociedad y el entorno en los próximos años, estas tendencias son las relacionadas con la sociodemográfica que trata todos los aspectos demográficos, las tendencias relacionadas con los cambios en los valores sociales, las relacionadas con la economía y las estructuras socioeconómicas, las tendencias relacionadas con el medio ambiente, las relacionadas con la tecnología el sector y su evolución, las relacionadas con la sociedad de la información y las nuevas tecnologías que comprenden los sistemas educativos y las ciencias biomédicas por último se encuentran las tendencias relacionadas con la evolución de las fuerzas competitivas del sector.

A la hora de tomar una decisión es importante hacer planteamientos a largo plazo futuristas y a ser posibles anticipativos teniendo en cuenta las evoluciones y posibles factores clave del entorno donde se encuentra y alimenta la empresa; ya que la empresa es un sistema integral abierto a su entorno que se encuentra en constante interacción con la competencia, con los cliente, con los proveedores con la sociedad etc., esta puede llegar a crecer y alimentarse de su entorno.

La prospectiva aporta normas, valores, ideales y fines obligatorios y obligantes. Se pronuncia con respecto a la totalidad. Busca más lo que une que lo que separa. Dentro de la prospectiva existen dos corrientes epistemológicas: la racionalista y la heurística. La primera privilegia al pensamiento como motor de conducta; la segunda otorga a la acción el protagonismo influenciados en el pensamiento.

En las empresas la prospectiva es necesaria para las organizaciones que quieran adoptar cuanto antes las actitudes y propósitos estratégicos que les exige el mundo actual para competir en el futuro con ventaja, incluso en muchas ocasiones las crisis son las que obligan a las empresas y organizaciones a buscar nuevas oportunidades.

La prospectiva se hace necesaria en las empresas que operan en incertidumbre que realizan sus trabajos en condiciones de inestabilidad, en aquellas que utilizan técnicas convencionales de previsión y planificación, que no tienen calidad de pensamiento es poca o nula, en las que no perciben nuevas oportunidades de negocio, en las que existen diferencias de opinión importantes, las que se encuentran en situación de crisis latentes. Al igual en toda empresa cual fuere su actividad o sector donde se encuentre operando es importante implantar métodos de prospectiva ya que es importante fijar metas trazar objetivos a alcanzar a mediano o largo plazo para que estas puedan llegar a alcanzar el éxito en sus operaciones sin el miedo constante al fracaso empresarial.

Los tiempos que nos ha tocado vivir, caracterizados por tantos y tan rápidos cambios tecnológicos, económicos, políticos, sociales, etc., acrecientan todavía más si acaso la complejidad y la incertidumbre sobre "lo que vendrá" y nos impulsan a explorar el porvenir, no ya por curiosidad sino para pertrecharnos de una adecuada capacidad de respuesta ante los cambios que se producirán en el entorno.

La prospectiva encierra un conjunto de investigaciones concernientes a la evolución futura de la humanidad que permite tener elementos de predicción analizando las condiciones de posibilidad de una previsión, estudiando las causas que determinan la evolución de fenómenos contemporáneos que permiten la previsión a mediano y largo plazo, estudiando el futuro.

En este nuevo mundo globalizado es importante aplicar a las empresas la prospectiva ya que esta nos permitirá dar una ojeada al futuro para diseñar y trazar planes que puedan llegar a ser realizables y que ayuden a la organización a salir adelante en búsqueda del éxito empresarial

6.4 MARCO GEOGRÁFICO

Posición Geográfica

El municipio de Ubaté se ubica dentro del plano Cundiboyacense, y presenta las siguientes características geográficas.

Altura: 2556 mts. Sobre el nivel del mar.

Fundación: Fue fundada en el año de 1592 por Bernardo de Albornoz.

Localización: 85 Km. de Bogotá.

Población: 42.162 habitantes.

Superficie: 101 Km. Divididos 2 Km. Area Urbana, 99 Km. Area Rural.

Temperatura: 14° C.

Limita al Norte con Fúquene y Susa; al Sur con Sutatausa; al oriente con Lenguaque, al Occidente con Carmen de Carupa, todo el valle constituye una provincia formada por los municipios de Carmen de Carupa, Cucunubá, Fúquene, Lenguaque, Tausa, Sutatausa, Susa, Simijaca y la Inspección de Capellanía, cuya altiplanicie fue asiento de un lago y de un vasto laboratorio de experimentación y análisis de arqueólogos y filólogos¹¹.

Mapa No.1. División Política del Municipio de Ubaté



Fuente Alcaldía Municipal de Ubaté.

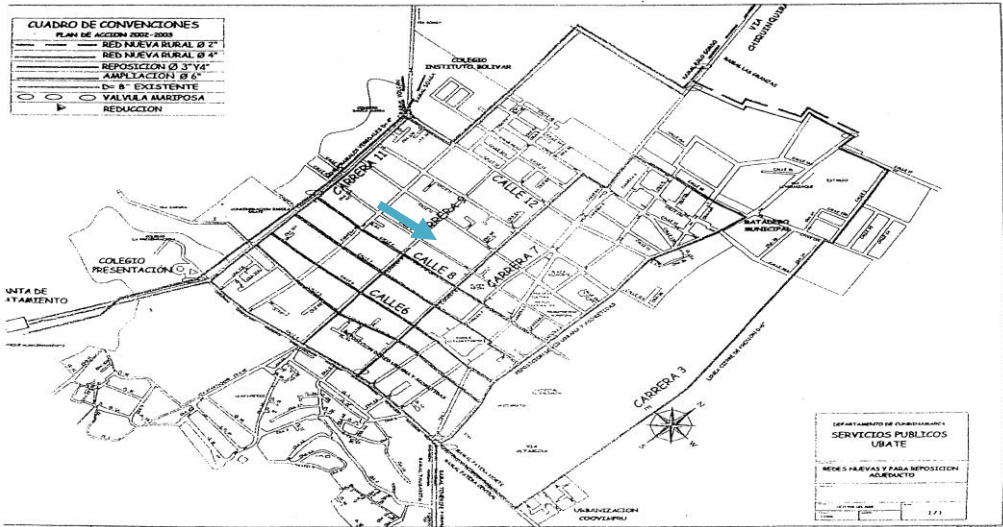
¹¹ Libro: Visión de Ubaté 2000. Pág. 7.

El Municipio de Villa de San Diego de Ubaté, en la zona rural se encuentran nueve (9) veredas las cuales se denominan: Sucunchoque, Apartadero, Tausavita, el Volcán, centro del Llano, Soaga, Palo Gordo, la Patera y Guatancuy.

También dentro de la zona urbana encontramos 10 Barrios, denominados: Norte, Juan José Neira, Simón Bolívar, Santa Bárbara, Centro, San José, San Francisco, El estadio. Es importante resaltar que tanto las veredas como los barrios cuentan cada uno con sus respectivas juntas de acción comunal.

La población que se tiene en cuenta en el Municipio de Ubaté y Población aledaña, pertenecientes a los diferentes Municipios teniendo en cuenta que de allí fluyen os diferentes clientes actuales y posibles con necesidad educativa a nivel tecnológico y profesional, El CAV de Ubaté se encuentra ubicado en la Calle 7 No 8 – 89 Barrio San Francisco, ubicado en el perímetro urbano del Municipio.

Mapa No 2. Mapa sector urbano de Ubaté



Fuente

Alcaldía Municipal

6.5 MARCO CONCEPTUAL

UNAD. Universidad Nacional Abierta y a Distancia

CEAD. Centro de Educación Abierta y a Distancia. Es un componente organizacional de carácter universitario, articulado a un nodo, en el cual se desarrollan interrelaciones de índole académica y administrativa en forma reticular, para brindar oportunidades de socialización, formación, generación de conocimientos e interacción de estudiantes, cuerpo académico y comunidad, con el objeto de prestar servicios educativos con calidad y equidad social.

CAV. Centro de atención virtual.

ZONA. Se entiende como un contexto sociocultural de actuación nacional e internacional en el que se promueve, gestiona y da dirección a la misión de la universidad, mediante una estructura compuesta por nodos y Centros de Educación a Distancia (CEAD) en los cuales se replican, en forma fractal y reticular, las disposiciones y lineamientos misionales de su quehacer académico y administrativo y, se articulan las funciones sustantivas de la universidad.

NODO. Es un componente estructural considerado como núcleo de interrelación e interacción entre varias redes con capacidad tecnológica, académica y administrativa para la distribución y circulación de los procesos de gestión del conocimiento entre los diferentes Centros de Educación a Distancia (CEAD) y otras formas de organización que se dispongan.

CERES. Centros Regionales de Educación Superior

ALTERNATIVA: Opción entre dos o más cosas. Cada una de las cosas entre las cuales se opta. Efecto de alternar. Efecto de alternar .Acción o derecho que tiene cualquier persona o comunidad para ejecutar algo o gozar de ello alternando con otra.

APROVECHAR: Emplear útilmente algo, hacerlo provechoso o sacarle el máximo rendimiento. Hacer bien, proteger, favorecer. Servir de provecho. Adelantar en virtud.

BIENESTAR: Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien. Vida holgada o abastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad. Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica.

DESARROLLO: Evolución progresiva de una economía hacia mejores niveles de vida.

ECONOMÍA: Administración eficaz y razonable de los bienes. Conjunto de bienes y actividades que integran la riqueza de una colectividad o un individuo. Ciencia que estudia los métodos más eficaces para satisfacer las necesidades humanas materiales, mediante el empleo de bienes escasos. Contención o adecuada distribución de recursos materiales o expresivos. Ahorros mantenidos en reserva. Reducción de gastos anunciados o previstos.

7. METODOLOGIA

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Dentro de la EPD, realizada en el CAV de Ubaté, se realiza mediante una investigación exploratoria cualitativa , teniendo en cuenta que ya se cuenta con una realidad y a partir de ella se inicia un trabajo de campo, para identificar causa – efecto y posibles soluciones para fortalecer el grupo de estudiantes del mencionado centro¹².

7.2 ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

7.2.1 Muestra. Para el planteamiento del problema de la presente investigación se tomaron como base los estudiantes existentes en los diferentes programas y las estadísticas de los posibles clientes que se generaron a partir de publicidad y divulgación de la Universidad como también los estudiantes de los diferentes colegios existentes en la provincia.

Estudiantes existentes: En el CAV de Ubaté en el momento que se inicio la EPD, había un grupo de estudiantes matriculados en los diferentes programas según se relaciona a continuación:

¹² GARCÍA, Hernán Collazos. Módulo Técnicas de Investigación. UNAD. 2.006

No	NOMBRE	NUMERO DE DOCUMENT	PROGRAMA ACADEMICO	N° DE CEL / E-MAIL	TUTORIAS		
					UBATE	ZIPA	VIRTUAL
1	ALFONSO MARTINEZ LUZ YANETH	39742393	ADMON EMPRESAS	jannethalf@hotmail.com 3103043919	X		
2	CHOCONTA CORDERO SANDRA MARIBEL	39742949	ADMON EMPRESAS	chanisc77@hotmail.com 312464572	X		
3	OLAYA MONTOYA NURY JOHANA	20865330	ADMON EMPRESAS	3118894963			X
4	CENDALES SANCHEZ DIANA ROCIO	39741746	COMUNICACIÓN SOCIAL		X		
5	HUERTAS CHIQUIZA NANCY YANNETH	39741784	ING. ALIMENTOS	nanya05@gmail.com Cel:3103358078		X	
6	PATARROYO CRUZ FANNY	20552659	ING. ALIMENTOS	fannylorena972@yahoo.es 3124261565 / 8558340		X	
7	RODRIGUEZ GONZALEZ JOSE IGNACIO	79166281	ING. DE A LIMENTOS	nachobueno7@yahoo.es 3115401676		X	
8	ANGEL GOMEZ WILSON ARMANDO	91120977488	ING. DE SISTEMAS	8580089	X		
9	SANTANA TOCANCHON FREDY GONZALO	79170984	ING. DE SISTEMAS	fredygonzalosantana@yahoo.es 3114736401		X	
10	LIBERATO SUAREZ YOLIMA	20866406	ING. INDUSTRIAL	2951578 yolima1025@hotmail.com	X		
11	ORTIZ BALLESTEROS WILLIAM	1076647824	ING. INDUSTRIAL		X		
12	ALARCON MONTAÑO GLORIA CENAIDA	39738799	LICENCIATURA EN FILOSOFIA	gloalmohotmail.com 3123910229 / 8552925	X		
13	TUNJANO ALZATE MAURICIO	79167347	LICENCIATURA EN FILOSOFIA	8553314			X
14	ACOSTA SUAREZ YUDITH ALCIRA	20866357	PSICOLOGIA	yudithacostasm@yahoo.es 3115055486 / 8580024	X		
15	AVELLA ORTIZ NELLY	1076652625	PSICOLOGIA	santanelly16@yahoo.es	X		
16	GARCIA CUERVO ANA LILIANA	20444688	PSICOLOGIA	alga2873@yahoo.es 3124059039/8554207	X		
17	JAIME SANDRA MARCELA	1071608255	PSICOLOGIA	Mmarce.1071@hotmail.com 3114815560	X		
18	MOSCO SO AREVALO MARTHA CATALINA	21147948	PSICOLOGIA	kattyka82@yahoo.com.ar 3115537384	X		
19	RODRIGUEZ RODRIGUEZ SANDRA MILENA	39743904	PSICOLOGIA	Sanikar39@hotmail.com 3123971403	X		
20	VALBUENA CAICEDO RUTH ALEXANDRA	39744680	PSICOLOGIA	8892136	X		
21	FORERO ROBAYO OLGA LUCIA	39740803	PSICOLOGIA	olguis1030@yahoo.es tel:8890177/ 3115417248	X		
22	GOMEZ ANGEL CLAUDIA MARCELA	39744464	TEC. REGENCIA DE FARMACIA	gomezclaus@hotmail.com 3112689144		X	
23	ROJAS ORTIZ DORIS NUBIA	20444484	TEC. REGENCIA DE FARMACIA	kvnubia@hotmail.com 3103086997		X	
24	MOSCO SO MOSCO SO ANA MARIA	1071838634	TEC. DE EMPRESAS ASOCI. Y ORGANIZACIÓN COMUN		X		
25	GOMEZ ALBA EDGAR FAUSTO	79180536	TEC. ELECTRONICA	fatoef@yahoo.es Cel: 3102235404	X		
26	CAÑON BALLEEN NIDIA TATIANA	91012320391	TEC. EN ALIMENTOS	8552596	X		
27	PATARROYO CRUZ TERESA	1076646912	TEC. EN ALIMENTOS			X	
28	ROBAYO LOPEZ JAVIER HUMBERTO	79626344	TEC. EN SISTEMAS	3118542862 jabierhumbertorobayo@gmail.com javierhrobayo@yahoo.es 3112300387	X		
29	RODRIGUEZ BALLEEN EDWIN FERNANDO	79171415	TEC. EN SISTEMAS	8552221 / 3103028334	X		
30	RODRIGUEZ SACHICA ANDRES JOBANY	89030551185	TEC. EN SISTEMAS	andrescerra@hotmail.com 3115251531	X		
31	MALDONADO POVEDA NUBIA	39740984	TEC. EN GESTIÓN COMERCIAL				X
32	RODRIGUEZ JORGE EDUARDO				X		

Estadística de estudiantes por Colegios de la provincia: Esta información permite tener un dato real de los posibles clientes para la UNAD, CAN Ubaté para los siguientes tres años, teniendo en cuenta su estrato, condición económica y posibilidades de iniciar una educación superior una vez culminen su proceso académico de Educación Básica.

No	MUNICIPIO	COLEGIO	Grado 9	Grado 10	Grado 11	Total
1	Capellanía	Inst. Técnico Comercial Capellanía	40	37	31	108
2	Carmen de Carupa	Col. Dptal. Carmen de Carupa	42	32	34	108
7	Cucunuba	Colegio Divino Salvador	47	34	53	134
8	Fuquene	Inst. Educativa Dptal Fuquene	28	27	21	76
9	Guachetá	Ntra. Señora el Transito	78	48	25	151
10	Guachetá	Institución Educativa El Carmen	121	96	63	280
11	Lenguazaque	Ntra. Señora El Carmen	58	84	26	168
12	Simijaca	Colegio Dptal Agustín Parra	93	116	66	275
13	Susa	Educativo Dptal Tisquesusa	43	46	33	122
14	Sutatausa	Instituc. Educa. Integrada Sutatausa	36	42	28	106
15	Tausa	Colegio Dptal Tausa	56	54	28	138
16	Ubaté	Instituto Bolívar	130	160	140	430
17	Ubaté	Instituto Ciencias Agroindustriales y Medio Ambiente	29	22	25	76
18	Ubaté	Normal Superior Ubaté	110	90	80	280
19	Ubaté	Gimnasio Moderno	28	25	20	73
20	Ubaté	Colegio Nacionalizado Santa María	115	105	102	322

7.3 INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados en la presente EPD, fue a base de trabajo de campo diario en el cual se realizo un mapa de conocimiento del municipio tomando información primaria y secundaria, además de la constante atención dentro del CAV. Esto con el fin de ratificar la importancia de la prestación del servicio de la Universidad dentro de la región teniendo en cuenta los programas y alternativas que tiene para la comunidad a la que se proyecte¹³.

7.4 PROCEDIMIENTO

Dentro del procedimiento a seguir en esta investigación se lleva a cabo las siguientes actividades como son:

- Atención permanente en el CAV.
- Proyección tanto en colegios como por divulgación voz a voz y por medio de emisoras y perifoneo.
- Visitas y charlas en instituciones educativas, como medio de proyección.
- Realización de informes y rendición de cuentas a la Administración CEAD Zipaquirá.
- Gestión en convenios institucionales y de conectividad.
- Apoyo de coordinación frente a los diferentes procesos de vinculación, matriculas, capacitación a los estudiantes antiguos y nuevos.

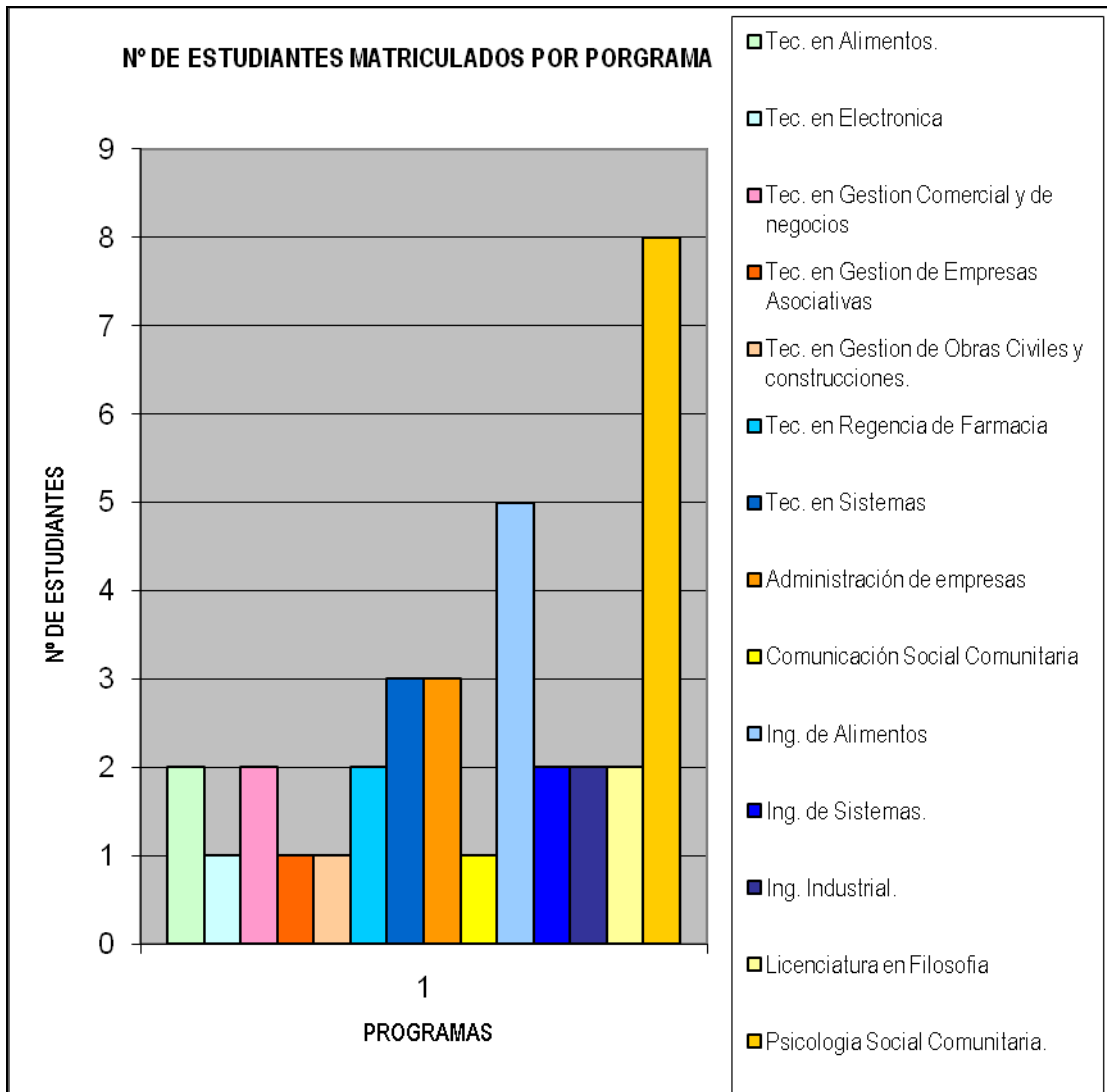
¹³ Ibíd.

8. RESULTADOS

8.1 ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE DATOS

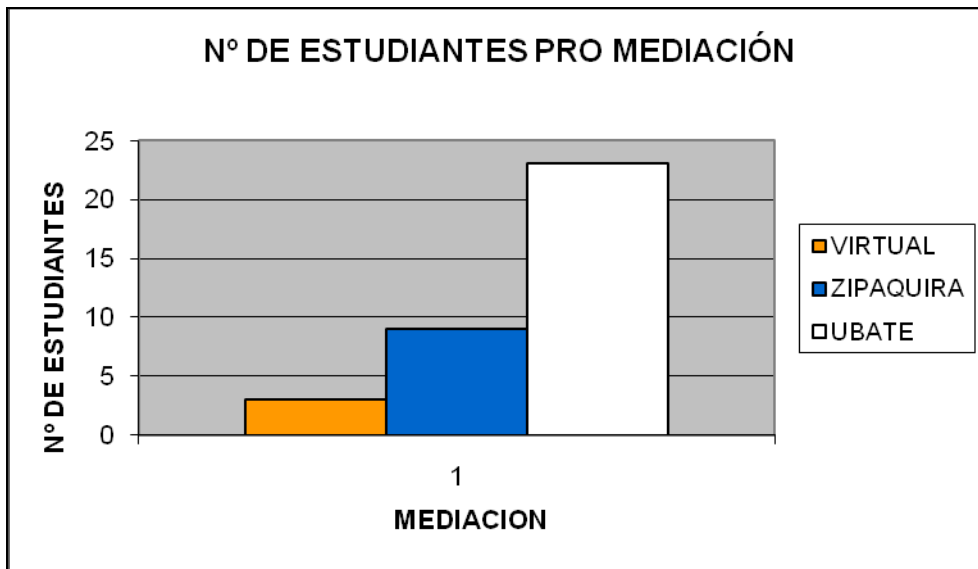
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
UNAD
CEAD ZIPAQUIRA / CAV UBATE
Nº DE ESTUDIANTES MATRICULADOS POR PROGRAMA
I SEMESTRE DE 2008

PROGRAMA ACADEMICO	Nº DE ESTUDIANTES
Tec. en Alimentos.	2
Tec. en Electrónica	1
Tec. en Gestión Comercial y de negocios	2
Tec. en Gestión de Empresas Asociativas	1
Tec. en Gestión de Obras Civiles y construcciones.	1
Tec. en Regencia de Farmacia	2
Tec. en Sistemas	3
Administración de empresas	3
Comunicación Social Comunitaria	1
Ing. de Alimentos	5
Ing. de Sistemas.	2
Ing. Industrial.	2
Licenciatura en Filosofía	2
Psicología Social Comunitaria.	8
TOTAL	35



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
CEAD ZIPAQUIRA / CAV UBATE
Nº DE ESTUDIANTES POR MEDIACIÓN
I SEMESTRE DE 2008

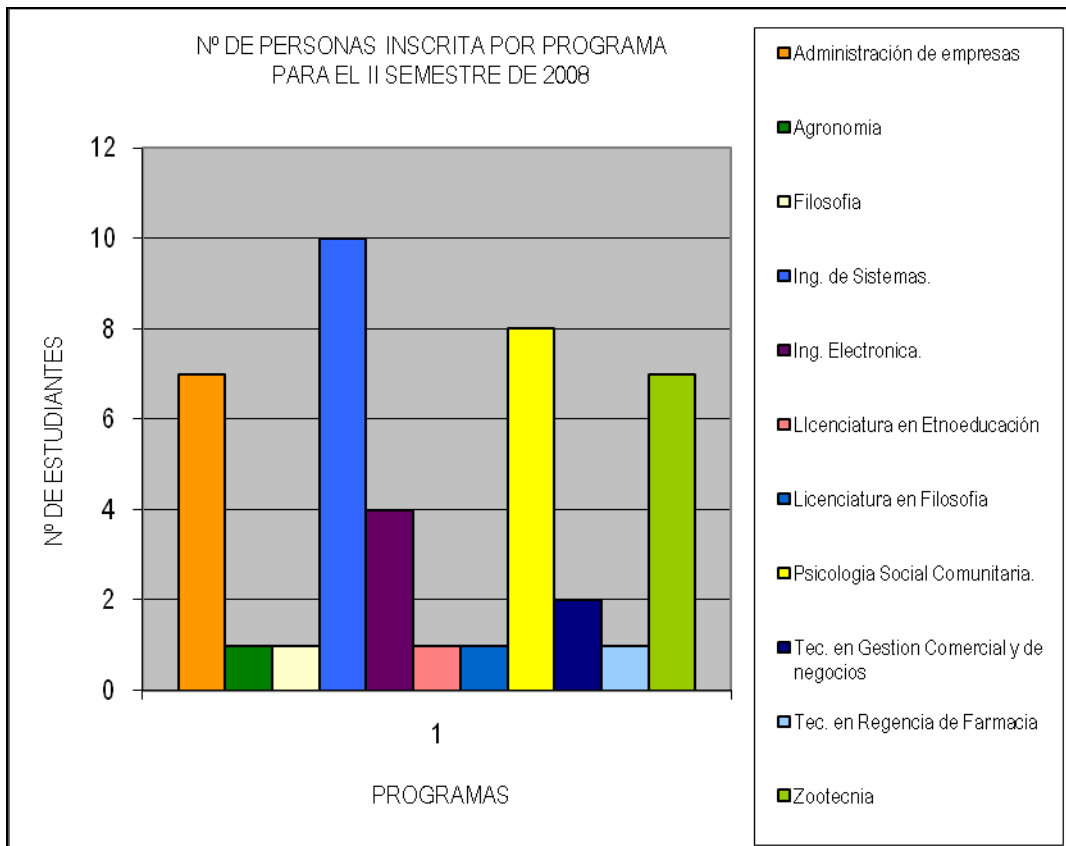
MEDIACIÓN / TUTORIAS	Nº DE ESTUDIANTES
VIRTUAL	3
ZIPAQUIRA	9
UBATE	23



**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
CEAD ZIPAQUIRA / CAV UBATE
N° POSIBLES ESTUDIANTES A INSCRIBIRSE POR PROGRAMA
PARA EL II SEMESTRE DEL 2008**

PROGRAMA ACADEMICO	N° DE ESTUDIANTES
Administración de empresas	7
Agronomía	1
Filosofía	1
Ing. de Sistemas.	10
Ing. Electrónica.	4
Licenciatura en Etnoeducación	1
Licenciatura en Filosofía	1
Psicología Social Comunitaria.	8

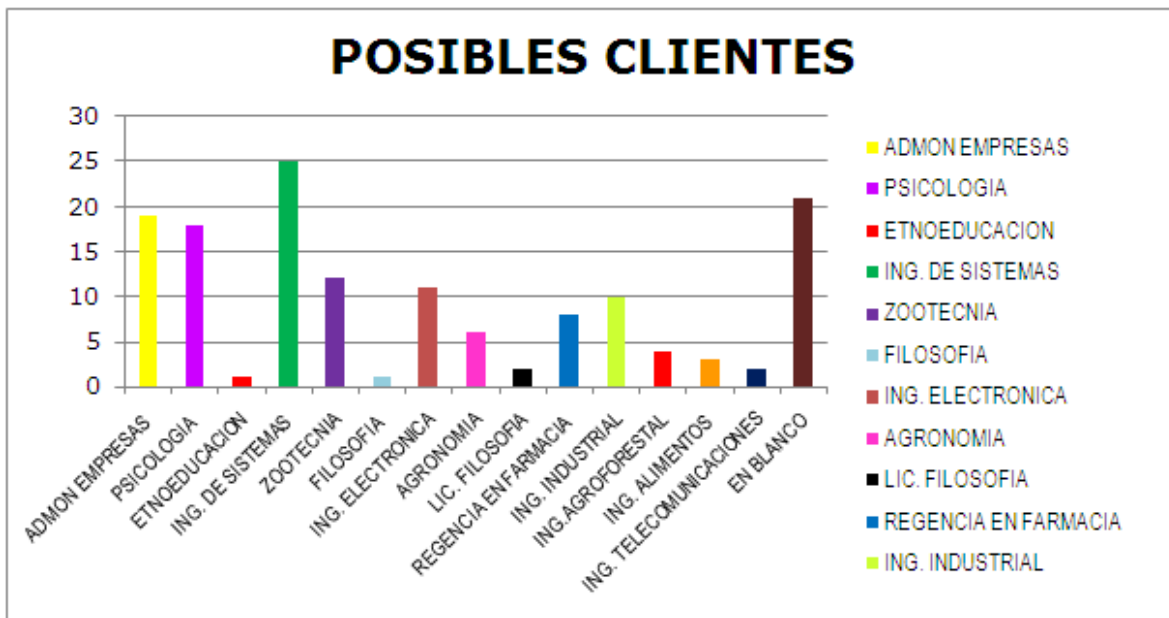
Tec. en Gestión Comercial y de negocios	2
Tec. en Regencia de Farmacia	1
Zootecnia	7
TOTAL	43



ESTADISTICA DE POSIBLES CLIENTES

AÑO 2009

PROGRAMA	ESTUDIANTES
ADMON EMPRESAS	19
PSICOLOGIA	18
ETNOEDUCACION	1
ING. DE SISTEMAS	25
ZOOTECNIA	12
FILOSOFIA	1
ING. ELECTRONICA	11
AGRONOMIA	6
LIC. FILOSOFIA	2
REGENCIA EN FARMACIA	8
ING. INDUSTRIAL	10
ING. AGROFORESTAL	4
ING. ALIMENTOS	3
ING. TELECOMUNICACIONES	2
EN BLANCO	21
	143



CONCLUSIONES

- El servicio al cliente como estrategia de fortalecer e identificar las potencialidades y necesidades del Municipio frente al servicio de Educación logro estadísticas verídicas de la problemática a tratar.
- Se identifico las diferentes instituciones tanto educativas como empresariales que hacen parte del Municipio de Ubaté, y con ello se logro una divulgación del servicio Educativo de la UNAD.
- El municipio de Ubaté cuenta con un gran potencial de estudiantes y personas interesadas en la educación universitaria para lo cual la UNAD se convierte en una oportunidad de mejorar la calidad educativa del mismo.
- El Centro de Atención Virtual (CAV), CEAD Zipaquirá constituido administrativamente genera impacto en la comunidad.

RECOMENDACIONES

- ✓ Adecuar la sala de Internet para acceso gratuito de los estudiantes de la UNAD.
- ✓ Ubicar una sede más central, logrando que esta de cierta manera auto realicé una propaganda o divulgación de la UNAD, por medio de recordación de marca o logo.
- ✓ Brindar a los estudiantes existentes un servicio permanente y contante tanto de manera presencial como virtual, teniendo en cuenta el programa y servicio que ofrece la UNIVERSIDAD.
- ✓ Lograr fidelidad de cliente, por medio de un excelente servicio.
- ✓ Generar espacios de bienestar institucional en el CAV para todos los estudiantes de la UNAD que pertenecen al CEAD Zipaquira.
- ✓ Establecer horarios continuos y fijos.
- ✓ Identificar clientes potenciales y ofrecer servicios inesperados logrando en ellos motivación y constancia.
- ✓ Capacitar constantemente a los estudiantes en el proceso de Campus virtual logrando en ellos un manejo adecuado y acorde a las diferentes herramientas que la Universidad ofrece.
- ✓ Incentivar a los estudiantes a conocer la Universidad en general, tanto de manera física como virtual.
- ✓ Manejar las tutorías virtuales paralelas con unas presenciales a manera de sensibilización y aprendizaje autónomo de PTU.
- ✓ Aprovechar la población existente en el Municipio de Ubaté, teniendo en cuenta la oferta académica que la UNAD tiene frente a propuestas externas, como mecanismo de fortalecer la educación y beneficio social dentro de la población.

BIBLIOGRAFIA

CAVIEDES, Villegas Clara Sofía. Módulo Servicio al Cliente. UNAD. Pitalito – Huila. 2008

GARCÍA, Hernán Collazos. Módulo Técnicas de Investigación. UNAD. 2.006

Libro: Visión de Ubaté 2000. Pág. 7.

MOJICA, Francisco José. Director Centro de prospectiva. 1970-1980.

PARRA, Yolanda. Módulo de Metodología de la Investigación. UNAD. Bogotá D.C. Diciembre de 2.007.

TOVAR, Sandra Migdonia. Módulo Juego Gerencial. UNAD. 2.007.

INTERNEGRAFIA

www.unad.edu.co

www.crm.com.co

<http://es.wikipedia.org/wiki/CRM>

ANEXOS

ANEXO No. 1. MAPA DE CONOCIMIENTO DEL MUNICIPIO DE UBATÉ Y ZONA DE INFLUENCIA

COLEGIOS						EMPRESAS					PERSONAJES		
NOMBRE	RECTOR	MUNICIPIO	NATURALEZA	UBICACION	TELEFONO	NOMBRE	DIRECCION	REPRESENTANTE LEGAL	MUNICIPIO	TELEFONO	NOMBRE	CARGO	TELEFONO
COLEGIO NACIONALIZADO SANTA MARIA	BEATRIZ DE MENDOZA	UBATE	DEPARTAMENTAL	URBANO		ACOPIO DE LECHE 'DONA LECHE'	1 KM VIA LENO	RODRIGO CARRILLO GUTAVA	UBATE	8552693	GUSTAVO ENRIQUE BERNAL RODRIGUEZ	PRESIDENTE CONSEJO	3107688623
COLEGIO DEPARTAMENTAL SIMON BOLIVAR	DARIO SANCHEZ	UBATE	DEPARTAMENTAL	URBANO		COOMERCAR LTDA.				8556109	LUIS HERNAN CASTRO SUAVITA	SEGUNDO VICEPRESIDENTE	3118119434
NORMAL DEPARTAMENTAL	JUAN JOSE CUBILLOS	UBATE	DEPARTAMENTAL	URBANO	3124948871	CARBONERA - ARMADA LTDA.			KRA	85572887241	OLGA LUCIA GARZON DELGADILLO	PRIMERA VICEPRESIDENTE	3114598669
COLEGIO DE LA PRESENTACION	HNA. FANNY RIVEROS	UBATE	PRIVADO	URBANO		CARBOPETROL S.A.				8557134	ESTHER CAROLINA GONZALEZ MONTANO	CONSEJAL	3108039769
COLEGIO DE LOS ANDES	ESPERANZA ROSO	UBATE	PRIVADO	URBANO	3112292318 / 8552	COOPERATIVA INTEGRADA PRODUCTORA DE CARBON				8583010	ALFONSO CONTRERAS JARAMILLO	CONSEJAL	3125291188
INSTITUTO DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE	RAFAEL RINCON	UBATE	PRIVADO	URBANO	3108072629	FLORES UBATE LTDA.	VIA BOGOTA		UBATE	8892109	JUAN BAUTISTA RODRIGUEZ SANTANA	CONSEJAL	3125702984
COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS		UBATE	PRIVADO	URBANO		COOCARBON LTDA.	CALLE 6 NO 7-26			8552471	ANDRES PENA HERNANDEZ	CONSEJAL	3112224749
COLEGIO VOLCAN II	ALFONSO GORDILLO	UBATE		RURAL		COOTRANSVU	KM 1 VIA BOGOTA	ALVARO ALFONSO GOMEZ AREVALO		8891285	ALEJANDRO ROBAYO NIETO	CONSEJAL	3108751066
COLEGIO DE BRUCELAS	FABIO PORRAS	UBATE		RURAL		TRANSPORTES RAPIDO EL CARMEN				8552274	RAFAEL MENDOZA AREVALO	CONSEJAL	3002205392
COLEGIO DEPARTAMENTAL DIVINO SALVADOR		CUCUNUBA		URBANO		DROGUERIA ACUNA	KRA 7 N 11-07	SANCHEZ AVENDANO ANIBAL	UBATE		JOSE ELIECER ALARCON SANTANA	CONSEJAL	3115036423
COLEGIO						DROGUERIA CAFAM	KRA 4 NO 5-43	CAFAM CENTRO	UBATE		JORGE ARMANDO PAEZ RODRIGUEZ	CONSEJAL	3104801028
COLEGIO DEPARTAMENTAL	WILSON ROJAS	TAUSA		URBANO		DRIGUERIA SAN AGUSTIN	KRA 4 NO 5-6	LIGIA SABOYA	UBATE		HUMBERTO ROMERO AREVALO	CONSEJAL	3114716748
COLEGIO DEPARTAMENTAL EL CARMEN		GUACHETA		URBANO	8556207	DRIGUERIA SAN FRANCISCO	CALLE 12 NO 0	ORLANDO ARGUELLO SUAVITA	UBATE		JOSE HUMBERTO RUIZ RUIZ	CONSEJAL	3133965631
COL DEPARTAMENTAL INTEGRADO	EDGAR CUEVAS	CARMEN DE CARUPA		URBANO	3138311060	DROGUERIA ANTO CRISTO	RA 7 NO 05-52	ANIBAL ROJAS	UBATE		RICHAR PACHON PAJARITO	ALCALDE	8553303
INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL NUESTRA SENORA DEL CARMEN		LENGUAZQUI	DEPARTAMENTAL	URBANO	8557139	DROGUERIA VICTORIA	KRA 8 NO 6-58	AGAPITO PINILLA CENTRO	UBATE		JOSE JAVIER ESPEJO CASTRO	PERSONERO	8553303
						SOCIEDAD INVERSIONES PACATE	KRA 7 NO 09-31	JULIO FRANCISCO PARRA MELO	UBATE				
						AGROFLORIDA	KRA 7 NO 07-77	MATEUS BARRIOS MARIA INES	UBATE				
						DROGAS LA REBAJA NO 1	KRA 8 NO 07-04	ROCHA MERINO ABEL	UBATE				
						DROGAS LA REBAJA NO 02	KRA 7 NO 8-84	ROCHA MERINO ABEL	UBATE				
						DROGAS LA REBAJA NO 03	CALLE 10 NO 8	ROCHA MERINO ABEL	UBATE				
						COOCARBON LTDA.	KRA 6 NO 04-12	COOCARBON LTDA CENTRO	UBATE				
						DISTRIBUIDORA DE LLANTAS Y SERVICIOS	KRA 5 NO 01-12	MELDA INES RVERA SUAREZ	UBATE				
						GAS BOYACA	KM 2 VIA BOGOTA	MONSALVA CELYS FILOGENIO	UBATE				
						HULLERAS DE LOS ANDES LTDA.	KRA 5 NO 4-57	ANTONIO MARIA ROMERO	UBATE				
						MOVIL MASIRULEX LTDA	KRA 5 NO 04-81	JOSE FEDERICO SILVA GOMEZ	UBATE				
						FABRICA DE QUESOS ALESMAR	KRA 7 NO 14-48	MANUEL ENRIQUE PATAQUIVA	UBATE				
						LACTEOS SAN ANDRES	CALLE 12 NO 0	GERMAN CABRA	UBATE				
						PRODUCTOS LACTEOS UBATE	KM 1 VIA BOGOTA	FANY MORALES DE REDONDO	UBATE				
						CODENSA	KRA 13 NO 83-4	NICOLAS CARRERO MONTANEZ	UBATE				
						DEPOSITO DE CERVEZA	CALLE 4 NO 8-7	HERNANDO GOMEZ MORA	UBATE				
						SODATRANS LTDA. SOCIEDAD DE	KRA 5 NO 4-19	ALBORNOZ CORREDOR PEDRO AL	UBATE				
						B.B.V.A BANCO GANADERO	CRA 8 NO 8-16	OSCAR RAMIREZ CARDONA	UBATE				
						BANCO AGRARIO	CALLE 6 NO 5-4	MILLAN GIRARDOT PAULINO	UBATE				
						BANCO COMERCIAL AV VILLA	CRA 8 NO 7-81	CARLOS ALBERTO VELEZ MORENO	UBATE				
						BANCO DE BOGOTA	CALLE 8 NO 7-8	OSCAR TONY GUTIERREZ P	UBATE				
						FINANCIERA COMPARTIR	KRA 6 NO 6-20	ORDONEZ NORIEGA ENRIQUE					
						SEGURIDAD MOVIL DE COLOMBIA	KRA 36 NO 75-3	SEGURIDAD MOVIL DE COLOMBIA					
						CLINICA DE COLOMBIA CIMEDET	CALLE 5 NO 7-7	ESPINOSA JOSE MAURICIO					
						COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	CRA 7 CON CALI	EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES					
						DISTRIBUIDORA LA ESPERANZA	KM 5 VIA CHICORAMA	NINO JAIMES					
						INVERSINES CALZA TODO	KRA 7 NO 9-23	GOMEZ GOMEZ RICARDO LEON					
						MAFRE COLOMBIA - VIDA DE SEGURIDAD	CRA 7 NO 7-36	CLAVIJO LUIS EDUARDO					
						HUMANA VIVIR S.A	KRA 7 NO 6-21	MENDEZ RIVERA NOHORA					
						FABRICA DE QUESOS HATO CHIPS	TRAV. 02 NO 0	PACHON OLARTE LUIS FRANCISCO					
						TERMILLANTAS	KRA 7 NO 14-63	GUERRERI GUERRERO GUILLERMO					
						TELMEX	CALLE 5 NO 5-8	MORA CARLOS MARIO					
						RAPIDO DEL CARMEN LTDA.		SANTANA ROBAYO DIEGO					

**ANEXO. No 2 PROPUESTA DE CONTRAPRESTACIÓN DE CONECTIVIDAD
INTERNET AL CAV DE UBATE**

**PROPUESTA 01
CONECTIVIDAD E INTERNET**

OBJETIVO

Prestar el servicio de Internet, papelería y venta de minutos a la comunidad de Ubaté y a la comunidad UNADISTA.

RESPONSABLES:

NOMBRE: MARTHA YANETH PINILA PRADA

IVAN MILCIADES PINILLA PRADA

C.C.No. 20.445.058 de Carmen de Carupa.

79'170.390 de Ubaté.

DIRECCION: CARMEN DE CARUPA (Vereda Charquira).

TELEFONO 3143253804 – 3125938461

IMAL marthandre@hotmail.com

erchygarcia@hotmail.com

RECURSOS:

PROPIOS.

- INSTALACION DE 5 EQUIPOS CON SFWARE LEGAL.
- CONEXIÓN CON ANTENA SATELINAS “PALINOS”.
- VITRINA PARA PAPELERIA.
- MUEBLES Y ENCERES DE CÓMPUTO Y ADECUACION GENERAL DEL LOCAL.
- SEGURIDAD DEL LOCAL.

CONTRAPRESTACION POR PARTE DE LA UNAD.

- Cede espacio para el funcionamiento del servicio de Internt a los responsables mencionados anteriormente sin ningún costo.
- No hace cobro de Servicio de energía.

CONTRAPRESTACION DE PARTE DE LOS RESPONSABLES.

- Dejar a disponible el acceso de 2 Equipos para la comunidad estudiantil de la UNAD, en espacios de fin de semana y de acuerdo a los horarios establecidos de la misma.
- Dar conectividad permanente a la oficina de la UNAD, para 4 equipos (3 fijos y 1 Portatil).
- Generar un descuento especial a los estudiantes de la UNAD, por la uso del servicio en horarios diferentes a las tutorías establecidas. (un descuento del 30%).

HORARIOS DE ATENCION.

8:00 a 12:00 a.m

1:00 a 7:00 p.m o según la demanda lo requiera.

TIEMPO MÍNIMO DE DURACIÓN DEL ACUERDO. 3 a 5 anos, con disponibilidad de traslado en caso de que la UNAD, también lo haga.

TIEMPO DE EJECUCION DEL PROYECTO. 1 mes.

Atentamente,

MARTHA YANETH PINILLA PRADA

C.C.No.

ANEXO No. 3 PROPUESTA DE PROYECCION DE LA UNIVERSIDAD EN VILLA SAN DIEGO DE UBATE Y MUNICIPIOS ALEDANOS.

OBJETIVOS.

GENERAL. Fomentar el servicio educativo de la **UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA (UNAD)**, en el Municipio Villa San Diego de Ubaté, y Municipios aledaños.

ESPECIFICOS.

- Fortalecer la comunidad educativa, en el CAV de Ubaté.
- Dar a conocer la UNAD, en el Valle de Ubaté.

ESTRATEGIAS.

1. Recolección de información. Elaboración de mapa de conocimiento, para conocer empresas, colegios, e instituciones existentes en el Valle y municipios aledaños.
2. Realización de visitas:
 - Colegios.
 - Empresas.
3. Reunión con Presidentes y Personas vinculadas a Alcaldía.
 - Concejales.
 - Presidentes Junta Acción Comunal.
4. Promoción y publicidad a través de Emisoras Comunitarias, Canales, Perifoneo y demás.
5. Distribución de Volantes informativos.
6. A Web, del CAV de Ubaté. La cual permitirá conocer a todos los interesados, sobre el CAV.

ACTIVIDADES.

1. Mediante cartas y dialogo, conocer información que sirva para acceder a empresas e instituciones para realizar proyección social.
2. Visitas.
 - Mediante solicitud escrita, solicitar espacio en los colegios para charlas de interés y Proyección de la UNAD, especialmente a estudiantes de grado 11.
 - Recolección de datos de integrantes a charla.
 - Conocimiento de personal Administrativo y vinculados a la Institución.
 - Generar propuesta de articulación.
3. Promoción y publicidad.
 - Contactar con personal encargado de Canal, emisora y demás medios de publicidad existentes en el municipio.
 - Elaborar material publicitario. (cuñas, volantes, carteleras, diseño de Página, etc).
 - Solicitud de aprobación. A director y demás personal que compete.
 - Difusión general de publicidad.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROYECCION CAV UBATE

UBATE				RESULTADO				costos		OBSERVACIONES POST VISITA
Fecha	Septiembre 29 de 2008			E	B	R	D			
Hora	9 a 10	Colegio Santa Maria	Charlas sobre liderazgo, gestion empresarial, dar a conocer la universidad y obtener estadísticas de posibles clientes.					0		
	10 a 11	Colegio Normal Departamental	Charlas sobre liderazgo, gestion empresarial, dar a conocer la universidad y obtener estadísticas de posibles clientes.					0		
	11 a 12	Simon Bolivar	Charlas sobre liderazgo, gestion empresarial, dar a conocer la universidad y obtener estadísticas de posibles clientes.					0		
	12 a 1	ICAM	Charlas sobre liderazgo, gestion empresarial, dar a conocer la universidad y obtener estadísticas de posibles clientes.					8000		
Ubate	Octubre 01									OBSERVACIONES
Hora	8:30 a 9	Alcaldia Municipal de Ubate	Conocer proyectos existentes a nivel de educación y como la UNAD apoya desde el CAV.							
	9:00 a 10	Flores Ubate	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					4000		
	10 a 11	Fresas Alvaro Ospina	Ofertar programas de pregrado y bachillerato							
	11 a 12	Doña Leche	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					4000		
	12 a 1	Colfrance	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					4000		
CUCUNUBA										
Fecha	Octubre 6 de 2008	OBJETIVO	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESULTADO				OBSERVACIONES		
	8 a 9	Alcaldia Municipal de Cucunuba	Conocer proyectos existentes a nivel de educación y como la UNAD apoya desde el CAV.					5200		
	9 a 10	Colegio Divino Salvador	Ofertar programas de pregrado y bachillerato							
	10 a 12	Minas Montecristo	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					8000		
	12 a 1	Minas xx aldeaña a Montecristo	Ofertar programas de pregrado y bachillerato							
LENGUAZQUE										
Fecha	Octubre 7 de 2008	OBJETIVO	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESULTADO				OBSERVACIONES		
	8 a 9	Alcaldia Municipal de Lenguazaque	Conocer proyectos existentes a nivel de educación y como la UNAD apoya desde el CAV.					10800		
	9 a 10	COLEGIOS NORMAL Y NSTRA SEÑOR	Ofertar programas de pregrado y bachillerato							
	10 a 12	MILPA	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					4000		
	12 a 1	OTRAS MINAS DEL SECTOR	Ofertar programas de pregrado y bachillerato							
GUACHETA										
Fecha	Octubre 8 de 2008	OBJETIVO	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESULTADO				OBSERVACIONES		
	8 a 9	Alcaldia Municipal de Guachetá	Conocer proyectos existentes a nivel de educación y como la UNAD apoya desde el CAV.					12400		
	9 a 10	Colegio Guachetá	Ofertar programas de pregrado y bachillerato							
	10 a 12	Visitas a empresas del sector minero del municipio y zona aldeañas	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					4000		
	12 a 1		Ofertar programas de pregrado y bachillerato							
TAUSA Y SUTATAUSA										
Fecha	Octubre 14 de 2008	OBJETIVO	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESULTADO				OBSERVACIONES		
	9 a 10	Alcaldia Municipal de Tausa	Conocer proyectos existentes a nivel de educación y como la UNAD apoya desde el CAV.					3800		
	10 a 11	Colegio de Tausa	Ofertar programas de pregrado y bachillerato							
	11 a 12	Visita a Alcaldia y Colegio de Sutatausa	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					4600		
	12 a 1		Ofertar programas de pregrado y bachillerato							
SUSA Y SIMIJACA										
Fecha	Octubre 15 de 2008	OBJETIVO	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESULTADO				OBSERVACIONES		
	8 a 9	Alcaldia Municipal de Simijaca	Conocer proyectos existentes a nivel de educación y como la UNAD apoya desde el CAV.					7200		
	9 a 10	Colegio de Simijaca	Ofertar programas de pregrado y bachillerato							
	10 a 11	Visita empresas alledanas	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					4000		
	11 a 12	Alcaldia de Susa	Conocer proyectos existentes a nivel de educación y como la UNAD apoya desde el CAV.					9000		
	12 a 1	Visitas a empresas del sector	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					4000		
CARMEN DE CARUPA										
Fecha	Octubre 16 de 2008	OBJETIVO	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESULTADO				OBSERVACIONES		
	8 a 9	Alcaldia Municipal de Carupa	Conocer proyectos existentes a nivel de educación y como la UNAD apoya desde el CAV.					9600		
	9 a 10	Colegio Guachetá	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					0		
	10 a 12	Visitas a empresas del sector	Ofertar programas de pregrado y bachillerato					4000		
	12 a 1	Areneras y Gravilla								
			TOTAL COSTOS					110600		

ANEXO No. 4.
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
CAV DE UVATE
JUNIO 05 DE 2008.

La Universidad Nacional Abierta y A Distancia (UNAD), CEAD Zipaquirá, , como institución de educación abierta y a distancia, creó un centro de atención virtual en el Municipio de Ubaté, ubicado en la Calle 7 No 8-79 Barrio San Francisco; el cual tiene la misión de contribuir y cubrir la educación superior del Municipio y municipio aledaños, como son Fuquene, Carmen de Carupa, Cucunuba, Lenguaque, Tausa, Sutatausa, generando espacios de aprendizaje autónomo, mediante la utilización de las tecnologías y comunicación, como método de acompañamiento, generando como resultado profesionales con pensamiento crítico, creativo y autónomos, responsables del desarrollo integral de la sociedad.

En el centro de atención de Ubaté, actualmente se está realizando labor de proyección de la Universidad y fortalecimiento del grupo de estudiantes, dado por:

1. SERVICIOS

- Atención a estudiantes
- Recepción de documentación
- Quejas y reclamos

2. GESTION

- Proyección social institucional (colegios – empresas).
- Generando procesos de articulación con instituciones educativas de la región.
- Conectividad (internet)

3. HORARIO DE ATENCION

- Lunes a viernes de 9:00 a 12:00 m., y de 3:00 a 7:00 p.m.
- Sábados de 8:00 a 12:00 m., y de 1:00 a 6:00 p.m.
- Domingos 8:00 a 12:00 m.

4. LOGROS INMEDIATOS

- A partir de 01 de junio el CAV de Ubaté contara con conectividad internet.
- Se iniciara con procesos de capacitación permanente DE PTU.
- Conectividad permanente con el CEAD de Zipaquirá.

Las gestiones y procesos implementados, se ha realizado bajo los Proyectos indicados en el PLAN OPERATIVO del CEAD de Zipaquirá, dando un orden lógico y coherente, como también contribuyendo a la ejecución de los objetivos generales del CEAD. El objetivo general encausado al fortalecimiento de los estudiantes tanto para Bachillerato como para Pregrado y Especialización, dado mediante estrategias, y apoyado de herramientas intelectuales y físicas han logrado una ejecución normal del proceso.

OP (MACROPROYECTOS)	PROYECTO	META	METAS PREVISTAS	METAS PREVISTAS ZIPAQUIRA	ACTIVIDADES A EMPRENDER
OP2. Alto desempeño estudiantil en el Sistema de Calidad a nivel nacional e internacional	Retención estudiantil	2007: Retención del 80%; 2008: Retención del 85%;	Desarrollo de estrategias de Bienestar Universitario, como herramientas para la retención de estudiantes.	Motivación para mantener el grupo de estudiantes existentes, en el CAV de Ubaté.	* Motivación permanente a cada uno de los estudiantes. * Solución pronta a quejas e inquietudes.* El servicio al estudiante se incremento en un 80%.
OP2. Alto desempeño estudiantil en el Sistema de Calidad a nivel nacional e internacional	Retención estudiantil	2007: Retención del 80%; 2008: Retención del 85%;	Desarrollo de estrategias de Bienestar Universitario, como herramientas para la reintegración de los estudiantes.	Motivación para reintegro de estudiantes antiguos no activos para su reincorporación	* Mirar estadísticas de estudiantes, existentes entre año 2005 y 2007, retirados. * Ubicarlos e invitarlos al CAV. * Conocer la problemática de cada uno de ellos. *Generar charlas de Motivación y liderazgo.
OP2. Alto desempeño estudiantil en el Sistema de Calidad a nivel nacional e internacional	Retención estudiantil	2007 - 2011: Graduación del 85%	Incrementar la tasa de graduación de estudiantes	Reincorporar a los egresados a través de la Apertura de programas posgraduales	* Publicidad de programas de especialización para profesionales de la región.
OP2. Alto desempeño estudiantil en el Sistema de Calidad a nivel nacional e internacional	Ampliación de cobertura con equidad social	2007 - 2011: Incremento de la población estudiantil anual por lo menos del 15%	Incremento de la población estudiantil de pregrado en un 15%	Matricula Pregrado: de 650 estudiantes, II 2007, 713 estudiantes I 2008; Matricula	* Promoción y publicidad, voz a voz, radial, volantes, perifoneo, de las escuelas que ofrece la Universidad, y la

				Posgrado: 20 II 2007 y 25 para el I 2008	amplitud que tiene cada una de ellas.* proyección social a diferentes colegios mediante apoyo de charlas para fortalecimiento de procesos educativos.
OP2. Alto desempeño estudiantil en el Sistema de Calidad a nivel nacional e internacional	Ampliación de cobertura con equidad social	2007 - 2011: Incremento de la población estudiantil anual por lo menos del 15%	Incremento de la población estudiantil de bachillerato en un 15%	Matricula Bachillerato: 350 estudiantes año 2007 – 403 en el 2008	* Promoción y publicidad, voz a voz, radial, volantes, perifoneo, de las escuelas que ofrece la Universidad, y la amplitud que tiene cada una de ellas.* identificación de la necesidad de apertura del bachillerato.
OP2. Alto desempeño estudiantil en el Sistema de Calidad a nivel nacional e internacional	Ampliación de cobertura con equidad social	2007 - 2011: Incremento de la población estudiantil anual por lo menos del 15%	Captar estudiantes del Sena, y otros Colegios.	Captar estudiantes del Sena	* Gestión de Dialogo, Colegio ICAM, para crear un sistema de articulación, con afinidad en programas ADMINISTRATIVO, INGENIERIA ALIMENTOS, AGRONOMIA Y ZOOTECNIA * Ubicarlos e invitarlos al CAV. * Dar a conocer a los estudiantes del SENA,

					la articulación como estrategia e motivación para lograr reintegro.
OP4. Servicios educativos pertinentes	Pertinencia de programas y servicios educativos	Levantar los mapas de conocimiento por zona. Diseño de topología de innovaciones regionales mediante usabilidad de entornos virtuales de aprendizaje: 2007: Diseño de un prototipo que permita la caracterización en cada una de las regiones	<p>Elaborar publicación que registre los avances en la metodología para el levantamiento de los mapas de conocimiento de la zona.</p> <p>Elaborar el mapa de conocimiento de cada centro que apunte al levantamiento del mapa de conocimiento de la Zona Centro BCT.</p> <p>2007. Desarrollar un proceso de formación en la metodología de mapas de conocimiento a toda la comunidad académica de la zona.</p> <p>Elaborar un diagnóstico de necesidades de</p>	Diagnostico de planes de desarrollo de la zona de influencia	<p>1. Inicio de realización de un mapa de conocimiento, del Municipio de Ubaté, en el cual se ubica empresas, colegios, concejales, en los cuales podemos ubicar grupo objetivo de estudio.</p>

			formación local.		
OP6: Sistema Integrado de Información-SII	Proyecto 21: UNAD como organización digital	Fortalecimiento de la formación de redes de trabajo académico.[2008]	Integración a 4 redes de trabajo zonal y nacional existentes, haciendo uso de las TIC's.	Integración a 4 redes de trabajo zonal y nacional existentes, haciendo uso de las TIC's.	1. crecen de cuenta de skype, para mantener permanente comunicación del CAV con CEAD e ZIPAQUIRA. 2. Manejo de Documentación compartida por Gmail. Para agilizar procesos.
OP6: Sistema Integrado de Información-SII	Proyecto 23: Auditoría y seguridad informática	2008: Sensibilizar y formar al talento humano de todas las dependencias en el uso herramientas de seguridad [30-06-2008] 2007: Certificar e Implementar seguridad en el manejo de la información en los procesos administrativos y académicos	Desarrollar una capacitación por Centro en el uso de herramientas de seguridad para el manejo de información administrativa y académica.	Participar en capacitación por Centro en el uso de herramientas de seguridad para el manejo de información administrativa y académica.	* adecuar la sala de Internet, teniendo en cuenta que ya se gestiona la conectividad CAV.

<p>OP6: Sistema Integrado de Información-SII</p>	<p>Proyecto 24, 25 y 26: Sistema de Gestión Documental Institucional.</p>	<p>Implementar una herramienta apoyada en las tecnologías de la comunicación e información, que permitan el manejo, integración y control de los archivos documentales de la Universidad desde el momento de su producción hasta su disposición final. 2007: Herramienta desarrollada e implementada en el Archivo Central e Histórico, en la Sede Nacional y Pilotos en las Zonas. 2008 – 2011: Herramienta implementada a nivel nacional con cubrimiento en el 100% de los CEAD</p>	<p>Aplicación de la herramienta de control documental en los Centros de la Zona Centro Bogotá Cundinamarca Tolima</p>	<p>Gestionar la dotación de implementos necesarios de archivo, como muebles y papelería</p>	<p>* Solicitud de manera escrita e escritorio, silla, archivador y equipo para el desarrollo exitoso de trabajo, en el CAV.</p>
<p>OP 8: UNAD como Red de Redes</p>	<p>Proyecto 34: Proyecto HOLOS</p>	<p>2007-2011: Consolidación de por lo menos 8</p>	<p>Consolidar 1 red de apoyo tecnológico en</p>	<p>Participar en la Implementar un plan de</p>	<p>1. Mediante chats, skype y gmail, se mantiene conectividad</p>

		Redes de Innovación y Desarrollo Tecnológico.	zona	seguimiento y control para el uso de medios y mediaciones tecnológicas con el fin de tener un sistema de monitoreo para la evaluación y autoevaluación en la rendición de cuentas.	permanente.
Op11: Cooperación Intersectorial	Centro de desarrollo profesional	II/2007: Realización de prácticas profesionales y empresariales con mecanismos de cooperación de egresados	Realización, promoción y gestión de prácticas empresariales de estudiantes que incluyan egresados por cada programa en la Zona Centro BCT a través de la firma de 6 convenios	Gestionar convenios de prácticas empresariales	* Gestión de posible convenio de prácticas para psicología social en colegio Santa María. 2. proyección social y charlas como complemento de educación y orientación de estudiantes.
OP13: Objetos Virtuales de Aprendizajes - OVAs	Proyectos 48, 49, 50: Desarrollo de la Radio y la televisión cultural y comunitaria de la UNAD	4 Proyectos desarrollados en torno a la investigación y fomento del uso cultural, educativo y comunitario de la radio con	Dos proyectos de radio comunitaria cofinanciados por la universidad y entidades externas en la Zona Centro BCT	Participación en un proyectos de radio comunitaria cofinanciados por la universidad y entidades externas en la Zona Centro BCT	*Gestión a través decanal comunitario de la Unad, la posibilidad de un Video Clip, sobre la Universidad y sobre el Cav de Ubaté.

		cofinanciamiento internacional y regional. Diseño, desarrollo e implementación de un proyecto por año iniciando en el 2007.			
OP20: Centros de Atención Virtual - CAV.	Proyecto 75: Conectividad	Elaborar y presentar el Plan de Conectividad para la UNAD a nivel nacional e internacional.	Conexión banda ancha sostenida para cada uno de los centro de la Zona	Cubertura de red de banda ancha para la sede del centro y cedro - inalámbrica	1. Mediante una contraprestación, se genero la conectividad de red internet, en el CAV.
OP20: Centros de Atención Virtual - CAV.	Proyecto 76: Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica	2007: Dotación de recursos tecnológicos a los CEAD.	Actualización servidor Office (Software, Hardware) contando con el 100% de los recursos solicitados.	Actualización servidor Office (Software, Hardware) contando con el 100% de los recursos solicitados.	1. Mediante contraprestación se tiene 3 equipos disponibles para tutorías y clases enfocadas al área.
OP20: Centros de Atención Virtual - CAV.	Proyecto 76: Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica	2007: Dotación de recursos tecnológicos a los CEAD. 2007 Capacitación y promoción de los nuevos procedimientos.	Capacitaciones al 100% del personal administrativo y académico en plataforma Moodle, Capacitación en sistema de gestión documental, Capacitación en	Capacitaciones al 100% del personal administrativo y académico en plataforma Moodle, Capacitación en sistema de gestión documental, Capacitación en configurar la planta TDA y A++ y	1. Esta en gestión la opción de asignación de equipos de la Unad, actualizados y manejo de programas nuevos.

			<p>configurar la planta TDA y A++ y SW++, WLAN. Dotación de sistemas de audio y video interno para cada cead. Adquisición de software para el mantenimiento preventivo y correctivo Creación de CAV para la Zona Convenio de Adquisición de equipos tecnológicos</p>	<p>SW++, WLAN. Dotación de sistemas de audio y video interno para cada cead. Adquisición de software para el mantenimiento preventivo y correctivo Creación de CAV para la Zona Convenio de Adquisición de equipos tecnológicos</p>	
--	--	--	---	--	--

OBJETIVO	PROYECTO	META	METAS PREVISTAS	ACTIVIDADES
<p>OP1. Acreditación de alta calidad</p>	<p>PROYECTO 1 Autoevaluación</p>	<p>Autoevaluación de los procesos administrativos y académicos del CAV Ubaté.</p>	<p>Elaboración de formatos de seguimiento, autoevaluación y desarrollo de procesos.</p>	<p>Diseño, diligenciamiento, sistematización y socialización de la información presente en el formato. Elaboración del plan de mejoramiento.</p>
<p>OP2: Alto desempeño estudiantil en el Sistema de Calidad a nivel nacional e internacional</p>	<p>PROYECTO 4 Retención estudiantil</p>	<p>Retención del 75% de los estudiantes del CAV Ubaté para el II semestre de 2008.</p>	<p>II semestre 2008 Retención del 75%.</p>	<p>Aumento de horario de atención a los estudiantes, instalaciones adecuadas, facilitar material didáctico, estricto cumplimiento de tutorías, atención eficaz y eficiente en dificultades y problemáticas de los estudiantes.</p>
<p>OP2: Alto desempeño estudiantil en el Sistema de</p>	<p>PROYECTO 2 Investigación como eje rector de la</p>	<p>Capacitación a los estudiantes de bachillerato en la elaboración de</p>	<p>Elaboración de guías y talleres de introducción a la investigación y</p>	<p>Diseño de las guías y talleres, desarrollo de actividades propuestas en las guías y talleres (cada semana) y</p>

Calidad a nivel nacional e internacional	actividad académica	proyectos de investigación.	elaboración de proyectos para bachillerato.	elaboración de un proyecto grupal de ciclo V.
OP6: Sistema Integrado de Información-SII	PROYECTO 4 Sistema de Gestión Documental Institucional.	Organizar el Archivo del CAV Ubaté conforme a los parámetros establecidos por el SII.	Actualización y organización del archivo del CAV Ubaté.	Clasificación de la información a organizar y actualizar, selección de documentos. Foliado y preparación de acta para transferencia.
OP7: Operación sistémica de la organización desde sus esencias misionales.	PROYECTO 2 Investigación pedagógica en medios y mediaciones tecnológicas	Evaluación de los materiales didácticos utilizados en bachillerato	Elaboración de formatos de seguimiento y evaluación del manejo del material didáctico en el bachillerato.	Diseño de los formatos de evaluación, diligenciamiento (bimensual) sistematización, sistematización y socialización de la información.
OP15 Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC	PROYECTO 1 Aseguramiento de la Calidad y Mejoramiento continuo de	Cumplir con el 80% de los objetivos en el proceso de petición y rendición de cuentas	Cumplir con el 80% de los objetivos en el proceso de petición y rendición de cuentas	Elaboración de las metas, objetivos y actividades del semestre de acuerdo al plan operativo, desarrollo de las mismas, seguimiento y evaluación de los procesos.

	procesos.			
OP18 La nueva cultura organizacional	<p>PROYECTO 1</p> <p>Desarrollo mediático del sistema de comunicación organizacional</p>	<p>Promoción y divulgación de servicios, procesos y actividades académicas y administrativas a través de diversos medios (formatos: Web, multimedia, impresos en papel y en CD interactivos).</p>	<p>Uso permanente de los medios de promoción y divulgación de los servicios, procesos y actividades académicas y administrativas.</p>	<p>Precisar los medios de socialización, utilizar los mismos, realizar seguimiento del proceso de socialización.</p>