

**Centro de documentación especializado y manual de atención al cliente para el
Centro de Consultorio Empresarial de la Universidad de los Llanos**

Daniel Eduardo Hernández Izquierdo

Cód. 143002611

Maira Alejandra Monje Farfán

Cód. 143002620

Universidad de los Llanos

Facultad de Ciencias Económicas

Escuela de Administración y Negocios

Programa de Mercadeo

Villavicencio

2015

**Centro de documentación especializado y manual de atención al cliente para el
Centro de Consultorio Empresarial de la Universidad de los Llanos**

Daniel Eduardo Hernández Izquierdo

Cód. 143002611

Maira Alejandra Monje Farfán

Cód. 143002620

Director de Proyecto:

Angélica Sofía González Pulido

Directora Centro de Consultorio Empresarial

Universidad de los Llanos

Facultad de Ciencias Económicas

Escuela de Administración y Negocios

Programa de Mercadeo

Villavicencio

2015

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

OSCAR DOMINGUEZ GONZALEZ

Rector Universidad de los Llanos

WILTON ORACIO CALDERÓN CAMACHO

Vicerrector Académico Universidad de los Llanos

JUAN CARLOS LEAL CESPEDES

Decano Facultad Ciencias Económicas

LILIA SUAREZ PUERTO

Director Escuela Administración y Negocios

BLANCA IRIS PINILLA MORENO

Director Programa Mercadeo

NOTA DE ACEPTACIÓN

ANGELICA SOFIA GONZALEZ PULIDO
Director Centro de Consultorio Empresarial

BLANCA IRIS PINILLA MORENO
Director Programa de Mercadeo

SORAYA MAGALY CASTELLANOS
Jurado

Contenido

Introducción	11
1.Planteamiento del problema	12
2.Justificación.....	14
3. Objetivos	15
3.1 Objetivo General	15
3.2Objetivos Específicos.....	15
4. Marco de Referencia	16
4.1 Marco Teórico	16
¿Qué es la calidad?.....	16
¿Qué es un sistema de gestión de calidad?.....	17
4.2 Marco Conceptual	18
¿Qué es la gestión documental?	18
¿Qué es la documentación?	18
¿Qué es cliente?.....	21
4.3 Marco normativo y legal	21
4.4 Marco Institucional	22
4.4.1 Centro de Consultorio Empresarial de la Universidad de los Llanos.....	22
4.4.3 Objetivos específicos.....	23
4.4.4 Filosofía.....	23

4.4.5 Principios y valores	24
5. Diseño Metodológico	25
6. Resultado y análisis de resultado	26
6.1 Base de datos 2010 al periodo A del 2015	26
6.2 Actividades realizadas por los directores del Consultorio Empresarial en el año 2010 al primer semestre del año 2013	31
6.3 Actividades realizadas por el Centro de Consultorio Empresarial en el segundo semestre del año 2014 al primer semestre del año 2015.....	31
6.4 Gestión documental 2010 al periodo A del 2015	35
6.5 Manual de atención al cliente.....	45
1. Manual de atención al cliente.....	52
1.1 Descripción	52
1.2 Generalidades del Centro de Consultorio Empresarial	52
1.2.1 Nuestros clientes.	53
1.3 Alcances del manual.....	53
1.4 Objeto Social.....	53
1.5 Objetivo del manual	53
1.7 Responsabilidad de la dirección.....	54
2. Caracterización del proceso dirección estratégica.....	54
2.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	54
2.2 Comunicación	54

2.3 Política de calidad	55
3. Soporte normativo	56
3.1 Términos y definiciones	56
4. Descripción de Área, cargos, funciones y perfiles	56
4.1 Área de la dirección del Centro del Consultorio Empresarial	56
5. Procesos del sistema de gestión de la calidad	61
6. Criterios y métodos de control	62
7. Gestión de recursos	62
7.1 Provisión de recursos	62
7.2 Recursos humanos	62
7.3 Infraestructura	63
7.4 Ambiente de trabajo	63
8. Realización del servicio	63
8.1 Planificación de la Realización del servicio	63
9. Comunicación con el cliente	65
9.1 Control de la prestación del servicio	66
9.2 Identificación y trazabilidad	66
9.3 Control de los equipos de seguimiento y control	66
9.4 Satisfacción del cliente	66
10. Auditorías internas	68

11. Seguimiento y medición de los procesos	68
11.1 Producto o servicio no conforme	69
11.2 Análisis de datos	69
11.3 Mejora continua	69
11.4 Acción correctiva y preventiva	69
11.5 Gestión de los procesos	69
Recomendaciones.....	70
Conclusiones	71
Anexo 1	73
Anexo 2.....	75
Anexo 3.....	76
Conclusiones	77
6. Recomendaciones.....	78
7. Bibliografía	80
8. Anexos.....	82

Lista de tablas

Tabla 1. Marco Normativo y Legal.

Tabla 2. Actividades realizadas por los directores del Consultorio Empresarial y actualmente Centro de Consultorio Empresarial.

Tabla 3. Actividades realizadas por el Centro de Consultorio Empresarial.

Tabla 4. Acompañamiento de los pasantes a las actividades realizadas en el segundo semestres del año 2014.

Tabla 5. Acompañamiento a las actividades realizadas en el primer semestre del año 2015.

Tabla 6. Tabla de retención documental para el Centro de Consultorio Empresarial.

Tabla 7. Tabla de retención documental Consultorio Empresarial.

Lista de figuras

Figura 1. Participación de los estudiantes de los programas de la Facultad de Ciencias Económicas en el Centro de Consultorio Empresarial.

Figura 2. Modalidad con más viabilidad para los estudiantes a la hora de ejecutar la opción de grado.

Introducción

El presente informe describe la pasantía en proyección social y/o extensión realizada en el Centro de Consultorio Empresarial adscrito a Proyección Social de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos perteneciente a la Universidad de los Llanos, la cual tuvo como objetivo, estructurar el centro de documentación especializado, mediante la recopilación, clasificación y organización de la gestión documental y diseñar un manual de servicio al cliente.

El problema que suscito dicha necesidad, fueron las debilidades encontradas en procesos como atención al cliente y manejo de archivo documental, como soporte a la estructura actual del Centro de Consultorio Empresarial y desde una perspectiva integral hacia los usuarios, que pretende desarrollar correctivos del mejoramiento en la trazabilidad de los procesos por medio de estrategias, en donde se aplicaron herramientas con una perspectiva mixta, teniendo en cuenta que el desarrollo del proyecto, debía vincular dos perspectivas de investigaciones que involucrara aspectos cualitativos y cuantitativos; en la cual se modelaron y reestructuraron los procesos que se determinaron como aspectos críticos para el buen desarrollo de sus actividades.

El desarrollo del proyecto dio como resultado la organización y trato correcto de la documentación física, con la creación de un respaldo magnético de información y el diseño del manual de atención al cliente soportado en la norma ISO 9001:2008, estableciendo parámetros para que sea aplicado por las personas que conforman el equipo de trabajo del Centro de Consultorio Empresarial, en aras de apostar a la calidad.

1. Planteamiento del problema

Teniendo en cuenta, que la Universidad de los Llanos posee un sistema integrado de gestión de calidad y es su preocupación que todas las dependencias que coexisten en la institución deben integrarse a procesos de calidad, se exige que la documentación como un aspecto importante en la comunicación y las evidencias que deben existir en las compañías, requieren de un manejo y soporte para este sistema integrado de gestión, se ve la necesidad que el Centro de Consultorio Empresarial estructure un centro de documentación para dar cuenta de la preocupación antes expuesta. Además, su naturaleza y responsabilidad con los usuarios internos y externos que demandan servicios de asesoría y consultoría en áreas de Mercadeo, Contabilidad, Administración, Economía y emprendimiento, requieren que exista una información objetiva y fidedigna para orientar los procesos, procedimientos relacionados con los clientes y partes interesadas.

Al iniciar el proyecto en el Centro, se identifican algunas debilidades en el funcionamiento y ejecución del mismo, entre ellas la carencia de un centro de documentación, detallado, organizado y objetivo, que sirva al cumplimiento del objetivo del mismo, adicionalmente, facilitar la búsqueda de información sobre proyectos ejecutados en convenio con empresas privadas y públicas, otro vacío hallado es la falta de un personal de apoyo o en su defecto un pasante, el cual tenga conocimiento pleno de la dependencia y pueda ofrecer un servicio de calidad a los usuarios tanto internos como externos.

Así mismo, surge la necesidad de diseñar un manual de atención al cliente que este soportado en la norma ISO 9001:2008, estructurado con los requisitos de un manual de calidad, por otro lado, la participación en este proyecto se efectúa como opción de grado de

los autores, siendo estudiantes pasantes en proyectos de proyección social y/o extensión, profundizando en temas de gestión documental y servicio al cliente, factores relevantes en el desarrollo de la formación en Mercadeo.

2. Justificación

La normatividad y sistemas de gestión nos habla de documentación, lo que hace que las empresas o instituciones deban tener estructurada toda la información, esto se constituye en un aspecto relevante para este proyecto, todo ello se constituye en información, seguridad de la información y en evidencias. Se considera importante que las organizaciones inicien y mantengan procesos de administración de la información, así los beneficios que se generan a través del centro de documentación especializado, implican un fortalecimiento a nivel interno y externo del mismo, por lo anterior, el Centro de Consultorio Empresarial desarrolló la propuesta denominada “Centro de documentación especializada y manual de atención al cliente”, teniendo en cuenta que en esta se refleja el manejo de información, atención y seguimiento al cliente.

Por esta la razón, la estructuración de un centro de documentación especializado estructurado y organizado para el Centro de Consultorio Empresarial, es indispensable, teniendo en cuenta que por medio de este se podrá llevar a cabo la administración, recolección, almacenamiento y difusión de información, a su vez este proceso de documentación sirve de herramienta para el diseño del manual de atención al cliente, el cual tiene como propósito constituirse como marco de referencia para la atención y servicio al cliente interno, externo y partes interesadas del Centro.

Otra razón para justificar la elaboración de este proyecto como opción de grado, es de tipo académico, que permitió en su desarrollo incorporar y validar los conocimientos adquiridos en el proceso formativo de los autores, consolidar experiencia en cuanto a la gestión documental y atención al cliente, aplicado en un caso real.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Estructurar el centro de documentación especializado y manual de atención al cliente para el Centro de Consultorio Empresarial de la Universidad de los Llanos.

3.2 Objetivos Específicos

- Crear una base de datos de estudiantes que hayan realizado su opción de grado mediante la vinculación al Centro, desde el año 2010 al primer semestre del año 2015.
- Recopilar la información de las actividades realizadas por el proyecto Consultorio Empresarial adscrito a proyección social de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos en el año 2010 al primer semestre del año 2014.
- Registrar la información de las actividades realizadas por el Centro de Consultorio Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos en el segundo semestre del año 2014 al primer semestre del año 2015.
- Clasificar los documentos teniendo en cuenta su descripción gráfica (identificación única) y contenido (temas del documento).
- Diseñar el manual de atención al cliente de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

4. Marco de Referencia

4.1 Marco Teórico

Con relación a factores como calidad, que influyen en el crecimiento y fortalecimiento de las empresas e instituciones actuales, y para este caso se hace necesaria la vinculación y el compromiso de todos los actores pertenecientes al Centro. En este caso, se tienen en cuenta las siguientes teorías y conceptos:

¿Qué es la calidad?

Para responder a esta cuestión es necesario abordar el tema con los postulados de los siguientes autores: Philip B. Crosby, Edward Deming y Kaoru Ishikawa.

Para Crosby (1979)

El primer supuesto erróneo es que calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso. La palabra "calidad" es usada para darle el significado relativo a frases como "buena calidad", "mala calidad" y ahora a "calidad de vida". Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que él (ella) "el receptor", quiere decir. Esa es precisamente la razón por la que definimos calidad como "Conformidad con requerimientos. (pág. 2)

La anterior definición, deja explícito que la palabra calidad es utilizada como un cliché, restándole importancia al verdadero valor de esta, en donde toda la cadena empresarial debe trabajar en unísono para que los clientes perciban la conformidad que estos requieren.

Otro aporte a esta teoría se le concede a Deming (1982, citado en Hernández de Velasco, 2009), "señala a la calidad como la producción eficiente que el mercado está demandando, siendo la base de esto la productividad y la competitividad; lo que se puede resumir en la búsqueda del mejoramiento continuo". (pág. 176). En cuanto a Ishikawa (1986, citado en Cárdenas y González, 2007), define calidad como: "calidad significa

calidad del producto, pero en su interpretación más amplia significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa”. (pág. 174)

Se puede señalar que Deming e Ishikawa acentúan el concepto holísticamente, incluyendo en este los procesos desde el inicio de la fabricación de producto hasta su comercialización, en donde intervienen todas las áreas de la empresa y así satisfacer el mercado que demanda dicho bien o servicio.

¿Qué es un sistema de gestión de calidad?

Principalmente, se debe definir el significado de sistema, se entiende que es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Es decir, cuando se trabaja en equipo.

Según Yáñez (2008) un sistema de gestión de la calidad es

Una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad. (pág. 1)

Por su parte la NTC-ISO 9001 (2009) define el sistema de gestión de calidad (SGC) como “aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados en relación con los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda”. (pág. 8). Entonces, los sistemas de gestión de calidad son una parte de la organización que se enfoca en lograr resultados que van de la mano a los objetivos, sin dejar de lado la satisfacción del cliente.

4.2 Marco Conceptual

Para el desarrollo del proyecto, se soportó en los siguientes conceptos:

¿Qué es la gestión documental?

Entendida como un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Autores como Cruz (2006) define “el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones”. (pág. 311). La Norma Española (2006) manifiesta que es

El área de gestión responsable de un control eficaz y sistémico, de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización. (pág. 7)

Entonces, la gestión documental es una actividad que inicia desde el surgimiento del documento, en donde se realizan procedimientos de recolección, recepción, utilización y conserva, siendo parte de la evidencia, por ende es relevante que las empresas o instituciones implementen esta gestión.

¿Qué es la documentación?

Se define como la ciencia del procesamiento de información, que proporciona un compendio de datos con un fin determinado, de ámbito multidisciplinar o interdisciplinar. Autores como Ramo, Núñez, Núñez y Pertusa (2009) consideran la documentación como:

Un elemento del sistema de información o como un sistema en sí mismo. En el primer caso, la documentación alarga o prolonga el sistema de información en cuanto recoge, ordena, clasifica, analiza y conserva los documentos en los que se contienen informaciones, con el fin de ofrecer a las personas interesadas una información determinada: información sobre los documentos que la contienen, con o sin resumen, o incluso mediante el documento mismo. (pág. 4)

Para Merlo (2010) la documentación es “suma de disciplinas que estudian el documento como una fuente de información para obtener datos o para tomar decisiones” (pág. 2).

De esta manera, se entiende que la documentación se puede considerar como un sistema de información, en donde la información tiene toda la atención, debido al grado de valor que esta brinda tanto a la empresa como a los clientes externos.

¿Qué es un centro de documentación?

Se conoce como una unidad de información que reúne, gestiona y difunde la documentación de un área del conocimiento determinado o la producida por un organismo o institución a la que se circunscribe. Según Ferreira (2011) son “centros especializados que tienen como función principal crear, desarrollar planes y programas para los servicios que permitan tener acceso a la información académica almacenada”. (párr. 1). Para Del Valle (2004) los centros tienen un objetivo esencial consistente en:

Ofrecer al colectivo de usuarios para el que trabajan la información que necesiten, bien sea de forma puntual o de forma permanente, en respuesta a una demanda concreta o bien anticipándose a sus deseos y, todo ello, con la mejor relación calidad-precio posible. Para ello deberán articular una serie de operaciones que, en conjunto, constituyen la cadena documental, integrada por operaciones de entrada y tratamiento, operaciones de salida y difusión y operaciones de mantenimiento. (párr.1)

Se deduce que el centro de documentación es la recopilación y almacenamiento de todo tipo de información, teniendo como fin, satisfacer a los usuarios que soliciten dicha

información, por esto es importante estructurar la documentación y para que sea posible brindar una experiencia y aprendizaje fidedigno.

Como el trabajo propuesto y desarrollado, no solamente incluía un centro de documentación, sino que en los compromisos a entregar, se encuentra un manual de atención al cliente. Para comprender ¿Qué es un manual? se requiere su concepto el cual se descifra como un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Autores como Múñch (2005) define que los manuales son “documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa”. (pág. 123). Un año después Chiavenato (2006) connota que el manual es “un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las practicas organizativas”. (pág. 494). Los autores concuerdan en que el manual contiene información relevante sobre la empresa, en donde se detallan los aspectos de la misma.

Para este caso, se trabajó un manual de atención al cliente, teniendo en cuenta los siguientes conceptos que la Norma ISO 9001:2008 Requisitos, cuyo objetivo es promover un enfoque basado en procesos al ser implementado, desarrollado con el fin de mejorar la eficacia de un sistema de gestión orientado a la satisfacción del cliente y partes interesadas. Los requisitos que debe incluir el manual de calidad son

- a) El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

¿Qué es cliente?

Corresponde a la persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra. Según Barquero, Rodríguez y Huertas (2007) mencionan lo siguiente: "la palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer" (pág. 1). Según esta definición todos los seres humanos estamos en la búsqueda de satisfacer necesidades, siendo estas pilares de realización en cada ser.

4.3 Marco normativo y legal

Para el desarrollo de este proyecto se tuvieron en cuenta la siguiente normativa.

Tabla 1. Marco Normativo y Legal.

Norma	Objetivo de la norma
Resolución 1908 de 2014	Por el cual se implementan dos nuevas unidades académicas a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos, Centro de

Consultorio Empresarial y Centro de Diseños y Desarrollo de Medios.

Ley 594 del 14 de julio de 2000 “Ley General de Archivos”	La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.
Artículo 6° del Acuerdo 005 del 2013	Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.
ISO 9000:2005	Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
ISO 9001:2008	Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

4.4 Marco Institucional

4.4.1 Centro de Consultorio Empresarial de la Universidad de los Llanos.

Es una actividad académica adscrita a la Facultad de Ciencias Económicas a través de procesos realizados por EPS especializada en la prestación de servicios de orientación y sensibilización en emprendimiento y empresarismo a miembros de la comunidad universitaria y empresarial, desde el año 2010 viene operando a través de proyección social de la Facultad y ha adelantado diversas acciones de apoyo a iniciativas empresariales de la comunidad como de los estudiantes y egresados.

Para orientar este propósito se establecieron los siguientes objetivos:

4.4.2 Objetivo general.

Renovar el proyecto de Consultorio Empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos.

4.4.3 Objetivos específicos.

- Establecer las líneas generales de funcionamiento del Consultorio Empresarial.
- Propender que el proyecto Consultorio Empresarial se convierta en una unidad académica de la Facultad de Ciencias Económicas.
- Establecer al Consultorio Empresarial como gestor empresarial, ya que desarrolla y administra proyectos y sus recursos.
- Prestar apoyo a los programas de la Facultad de Ciencias Económicas en cuanto a extensión y proyección social para un mejor desempeño del currículo.
- Generar sostenibilidad económica del Consultorio Empresarial al segundo año de renovación.
- Convertirse en agente económico activo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos.

4.4.4 Filosofía.

El ejercicio del Centro de Consultorio Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos, pretende cooperar de manera participativa en el incremento de la competitividad del sector productivo de la amazonoquia, a través del

apoyo de estudiantes y docentes, en la resolución de la problemática socio-económica de la región.

4.4.5 Principios y valores.

El Centro de Consultorio Empresarial se regirá bajo los lineamientos éticos establecidos de:

- Responsabilidad social: compromiso con la región en la solución de problemáticas en aspectos sociales, empresariales y ambientales.
- Trabajo en equipo: integración de cada una de las áreas pertenecientes al consultorio.
- Calidad en el servicio: asegurar que el servicio logre la satisfacción total del interesado.
- Respeto: con nuestros usuarios, colaboradores y medio ambiente.
- Honestidad: corresponder con veracidad a la confianza que el usuario ha depositado en los consultores.
- Confidencialidad: guardar estricto secreto de la problemática socio-económica que es conferida para la realización de la consultoría.
- Transparencia: libre disposición para hacer públicas las actuaciones de la unidad, y mostrar con claridad los resultados.

5. Diseño Metodológico

Para el desarrollo del proyecto se empleó una perspectiva mixta, donde se vincularon los paradigmas cuantitativo y cualitativo. La perspectiva cuantitativa, busca determinar los datos con relación a proyectos de pasantías desarrolladas en el Centro de Consultorio Empresarial, para su clasificación y análisis; además, la acentuación y organización de documentación existente para la sistematización en los medios requeridos para su visualización.

Con relación al perspectiva cualitativa, se remite a la aproximación (atención al público y la interacción que se tiene con los clientes en la búsqueda de información post uso del servicio), con los clientes del Centro de Consultorio Empresarial identificando y comprendiendo las necesidades intereses y vínculos que se establezcan en la interacción.

En este orden, el proyecto se desarrolló teniendo en cuenta la estructuración del centro de documentación y el diseño del manual de atención al cliente, en donde se tuvieron en cuenta las siguientes fases:

Estructuración del centro de documentación:

- Observación, clasificación y análisis de la documentación.
- Sistematización en los medios requeridos.
- Análisis del uso de instrumentación requerida.
- Identificación y comprensión de las necesidades, intereses y vínculos.

Diseño del manual de atención al cliente:

- Recolección de la información.
- Elaboración de formatos de procesos.
- Vinculación de los formatos institucionalizados por el Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Universidad de los Llanos.
- Elaboración del manual de atención al cliente.

6. Resultado y análisis de resultado

Para el desarrollo de la base de datos y la gestión documental, se tuvo en cuenta los parámetros implementados por el Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Universidad de los Llanos.

6.1 Base de datos 2010 al periodo A del 2015

La información recopilada para la base de datos, pertenece a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, registrados a los programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía y Mercadeo, cuya característica específica es la realización de su opción de grado mediante la modalidad de pasantía o estudiante participante de proyección social, del mismo modo, acatando las modificaciones efectuadas en la resolución N° 007 de Abril de 2014, capítulo II, de las pasantías, en donde esta opción de grado se clasifican así: pasantía profesional, pasantía en proyectos de investigación y pasantías en proyectos de proyección social y/o extensión.

Respecto a la recolección de información, se realizó mediante visitas a cada programa de la Facultad de Ciencias Económicas sede San Antonio, se solicitó las bases de datos que se tienen de estudiantes que hayan realizado su opción de grado por medio del Centro de Consultorio Empresarial desde el año 2010 al 2015, adicionalmente se visitó la Biblioteca Estanislao Zuleta ubicada en la sede antes mencionada. Para corroborar la información, y así llevar a cabo las tareas de la cadena documental, tales como: seleccionar, recoger, analizar, almacenar, recuperar y difundir la información.

Cabe señalar, que para el desarrollo de la base de datos, se utilizó un formato diseñado por el director actual del programa de Administración de Empresas, mediante el programa Microsoft Access, el cual es un sistema de gestión de bases de datos perteneciente a los programas de Microsoft Office®. Hay que mencionar que este programa es un gestor de datos que recopila información relativa a un asunto o propósito particular, por esta razón se utiliza en este proyecto. En la base de datos se encuentran las siguientes tablas de registro:

- Estado en el que se encuentra el proyecto.
- Información sobre el o los estudiantes.
- Modalidad de la pasantía.
- Proceso del trabajo grado.
- Información sobre docentes.
- Trabajos de grado.

Como resultado de la base de datos, se revelaron datos interesantes, como la participación de los estudiantes de cada programa pertenecientes a la Facultad de Ciencias

Económicas en el Centro de Consultorio Empresarial, a su vez, se percibe la modalidad que cuenta con más viabilidad para los estudiantes a la hora de ejecutar su opción de grado.

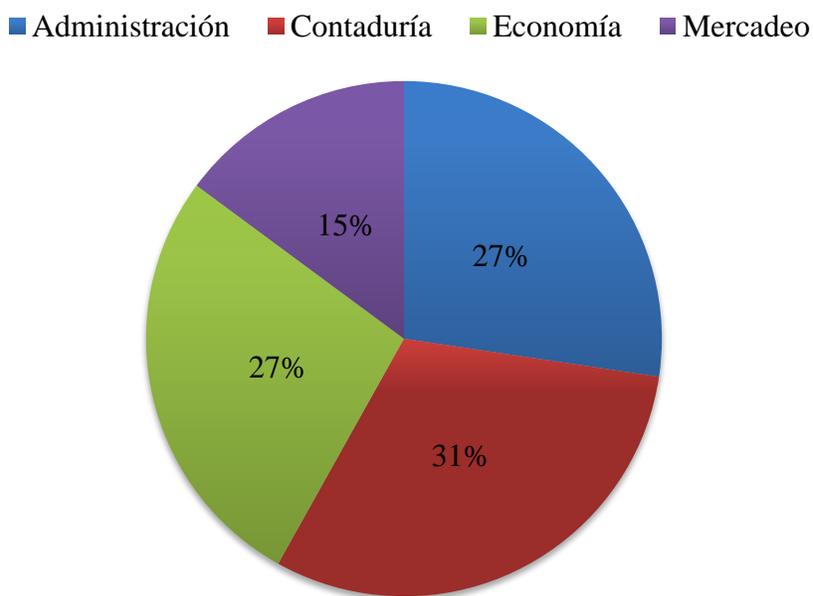


Figura 1. Participación de los estudiantes de cada programa de la Facultad de Ciencias Económicas en el Centro Consultorio Empresarial. (Hernández & Monje, 2015)

En esta gráfica, se observa la demanda en los servicios de proyectos interinstitucionales por parte de la comunidad universitaria, en donde los estudiantes del programa de Contaduría Pública, (creado el año 2006) son los que prefieren esta opción de grado, reflejándose con la mayor participación correspondiente al 31%, Economía y Administración de Empresas son los programas más antiguos (1999-2001, años de creación respectivamente), con un 27% cada uno y en última instancia, mercadeo (creado el año 2006) con un 15%.

La participación de estos programas se debe en primera instancia, porque son profesiones de carácter administrativo, las cuales tienen su razón de ser en la vinculación con una empresa o en la creación de una, por ello al vincularse con el Centro, sus

oportunidades de crecer profesional y laboralmente aumenta, además de poner a prueba todo lo capturado en las jornadas de estudio, y así poder reafirmar lo aprendido. Del mismo modo, para el Centro es gratificante contribuir al desarrollo de los estudiantes de la Facultad, trabajando de la mano para resolver dudas y tener una retroalimentación que contribuya al mejoramiento continuo.

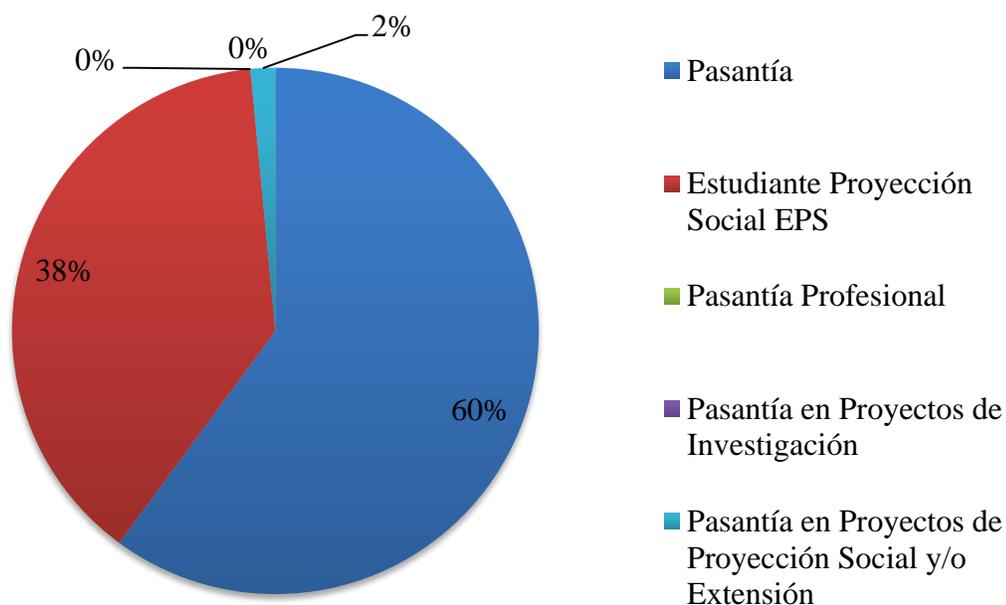


Figura 2. Modalidad con más viabilidad para los estudiantes a la hora de ejecutar la opción de grado. (Hernández & Monje, 2015)

El 60% de los estudiantes que han realizado la opción de grado vinculados al Centro, han realizado pasantía, el 38% como estudiante de proyección social o EPS, teniendo en cuenta que desde la creación del mismo, las opciones con las que se contaban eran las nombradas anteriormente. En cuanto a la notoria participación de estudiantes pasantes se debe a que este, mediante la vinculación con una empresa pública o privada,

puede aplicar todo lo aprendido en la formación, y así experimentar el medio en el que se van a desenvolver, pero en especial por tener una oportunidad de trabajar con la empresa.

Otro factor en la preferencia por esta modalidad, se debe a lo complicado que está actualmente conseguir un empleo, refiriéndose especialmente al tema de la experiencia laboral, por ello las pasantías se convierten en el primer encuentro que tienen los estudiantes con el mundo empresarial, y es allí donde pueden reafirmar sus conocimientos y explorar sus cualidades en el ámbito profesional y laboral. Así, se resaltan dos aspectos sobre las prácticas profesionales, primero estar en una empresa aunque solo sea de paso, sirve para conocer cómo es una empresa, su funcionamiento y organización, y en segunda instancia esta experiencia se debe involucrar en el currículo como una experiencia profesional (Ariño, 2012).

En cuanto a la participación de estudiantes de proyección social (EPS), se toma como referencia, proyectos interinstitucionales que se han otorgado al Centro, uno de estos, proyecto Vichituni, en donde se solicitan estudiantes de todas las áreas para realizar asesorías empresariales. También se encuentran los grupos de investigación, liderados por docentes, los cuales vinculan a estudiantes que estén interesados en proyectos de investigación, sirviéndoles como opción de grado.

Actualmente con la resolución 007 de Abril 30 de 2014, capítulo II de las pasantías, se modifican las opciones de pasantía, clasificándolas como: pasantía profesional, pasantía en proyectos de investigación y pasantías en proyección social y/o extensión. Al entrar en vigencia la resolución, se obtiene un 2% según la gráfica, en donde toma la iniciativa la pasantía en proyectos de proyección social o extensión.

6.2 Actividades realizadas por los directores del Consultorio Empresarial en el año 2010 al primer semestre del año 2013

Se recopiló las actividades realizadas por los anteriores directores del Centro, dicha información se obtiene mediante una entrevista, con el fin de evidenciar las labores ejecutadas en cada periodo de dirección.

Tabla 2. Actividades realizadas por los directores del Consultorio Empresarial y actualmente Centro Consultorio Empresarial.

Director	Periodo	Actividades
Jenny Milena Riveros	2010 – 2011	Estructura del Consultorio Empresarial Estudio de oferta y demanda del Consultorio Empresarial Construcción del portafolio del Consultorio Participación en el manual de funciones y procedimiento del Consultorio Lanzamiento del Consultorio Convenio con Cámara de Comercio de Villavicencio Programa de fortalecimiento local y municipio de Cabuyaro
Hernando Garzón	Castro 2011 – 2012	Asesorías a 1120 Mipymes Identificación institucional escuela 7 de agosto Proyecto Fundación Vichituni
Jorge García Álvarez	2012 – 2013	Plaza de Mercado Central de Abastos Tenderos Cofenalco Muestra Fortalecer 2013

Fuente: Elaboración propia de los autores

6.3 Actividades realizadas por el Centro de Consultorio Empresarial en el segundo semestre del año 2014 al primer semestre del año 2015

Se evidenció y registro las actividades realizadas por la directora actual del Centro, la recolección de la información se hace en el transcurso del desarrollo del proyecto, en la Tabla 4, se detalló las actividades en las cuales se brindó acompañamiento y apoyo logístico.

Tabla 3. Actividades realizadas por el Centro de Consultorio Empresarial.

Director	Actividades
Sofía González Pulido	<p>Evento de lanzamiento del Doctorado en Ciencias Agrarias de la Universidad de los Llanos.</p> <p>Convocatoria a empresarios proyecto Universidad de los Proveedores, Unillanos y Universidad Jorge Tadeo Lozano.</p> <p>Convocatoria a empresarios proyecto Liga de Lucha contra el Cáncer.</p> <p>Capacitación a mujeres mastectomizadas de la Liga de Lucha contra el Cáncer.</p> <p>Evento proyecto Liga de Lucha contra el Cáncer.</p> <p>Primera Campaña de Responsabilidad Social Interna - Día de los Niños Sede San Antonio.</p> <p>Capacitación a comerciantes de la Central de Abastos de Villavicencio.</p> <p>Segunda Campaña de Responsabilidad Social Interna - Navidad es Armonía Laboral en la Sede San Antonio.</p> <p>Congreso internacional de ciencias económicas. "un camino a la investigación, innovación y el emprendimiento".</p> <p>Convocatoria de inscripción congreso internacional de ciencias económicas.</p>

Fuente: Elaboración propia de los autores

Tabla 4. Acompañamiento de los pasantes a las actividades realizadas en el segundo semestre del año 2014 y primer semestre del año 2015.

Actividad	Objetivo	Responsable	Lugar	Fecha
Apoyo al DPS con el stand para ofrecer asesoría y consultoría a las personas que recibieron el auxilio.	Desarrollar alianzas que permitan la presencia el consultorio en los diferentes escenarios empresariales.	Centro de Consultorio Empresarial	Coliseo de la Grama Villavicencio	Sept 23/24 de 2014
Convocatoria de inscripción II Congreso Internacional de Ciencias Económicas.	Recepcionar e informar sobre el proceso de inscripciones digitales y manuales.	Centro de Consultorio Empresarial	Centro de Consultorio Empresarial	Octubre 1 al 24 de 2014
Primera Campaña de Responsabilidad Social Interna - Día de los Niños Sede San Antonio	Desarrollar actividades lúdicas a más de 100 niños como apuesta por la Responsabilidad Social y el Fortalecimiento Institucional.	Centro de Consultorio Empresarial - Estudiantes 2 y 8 Semestre Programa de Mercadeo	Universidad de los Llanos - Sede San Antonio	Octubre 30 de 2014
Evento proyecto Liga de Lucha contra el Cáncer	Desarrollar actividades como apoyo logístico para más de 500 asistentes sensibilizados con esta causa social.	Centro de Consultorio Empresarial - Estudiantes 8 Semestre Programa de Mercadeo	Club Meta de la Ciudad de Villavicencio	Noviembre 5 de 2014
Congreso internacional de ciencias económicas. "un camino a la investigación, innovación y el emprendimiento".	Convocar, reunir y capacitara estudiantes universitarios. Por medio ponentes nacionales e internacionales mediante la exposición de trabajos de investigación.	Centro de Consultorio Empresarial - Estudiantes 8vo Semestre Programa de Mercadeo	Centro de Convenciones GHL Grand Hotel Villavicencio	Noviembre 13/14 de 2014

Segundo encuentro de egresado de la Facultad de Ciencias Económicas	Convocar y reunir a los egresados de las carreras pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas.	Proyección Social – Centro Consultorio Empresarial	Bar - Restaurante Ranchón Maporal	Noviembre 28 de 2014
Capacitación a comerciantes de la Central de Abastos de Villavicencio	Capacitar a Comerciantes en servicio al cliente como estrategia de posicionamiento y mejora continua.	Centro de Consultorio Empresarial	Central de Abastos Villavicencio	Diciembre 02 de 2013
Segunda Campaña de Responsabilidad Social Interna - Navidad es Armonía Laboral en la Sede San Antonio		Centro de Consultorio Empresarial - Estudiantes 2 Semestre Programa de Mercadeo	Universidad de los Llanos - Sede San Antonio	Diciembre 04 de 2014
Acompañamiento a las actividades realizadas en el primer semestre del año 2015.				
Apoyo en stand para ofrecer asesoría y consultoría a los asistentes de expomalocas 2015	Desarrollar alianzas que permitan la presencia el consultorio en los diferentes escenarios empresariales.	Centro de Consultorio Empresarial	Catama Malocas	– Enero 28 a 1 Febrero de 2015

Fuente: Elaboración propia de los autores

6.4 Gestión documental 2010 al periodo A del 2015

El Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Universidad de los Llanos utiliza los archivos de oficina, en donde reposan los documentos generados en los procesos de gestión administrativa. El tiempo de permanencia de la documentación en este y su disposición final, dependen fundamentalmente del trámite y de las normas indicadas en las Tablas de Retención Documental (TRD) de la Universidad.

Todos los archivos de la Universidad están codificados con base en la estructura orgánica, de esta manera se ha asignado a cada una de ellas un código, el cual es de uso obligatorio, así mismo deben organizarse teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Todos los archivos de la Universidad deben organizarse de conformidad con la TRD vigente.
- El jefe de cada oficina será responsable de velar por la organización, consulta, conservación, custodia y seguridad del archivo de gestión de su dependencia.

En cuanto a los archivos se deben organizar siguiendo los siguientes procesos:

Clasificación:

- Con fundamento en el cuadro de clasificación documental y en las TRD, se deberán clasificar los documentos que conforman los archivos de gestión, mediante la identificación de los tipos documentales producidos en desarrollo de la gestión administrativa, la agrupación de los mismo en expedientes, subsidies y series, atendiendo a los principios de procedencia, orden original y demás requisitos

exigidos en la normatividad que sobre esta materia expida el Archivo General de la Nación, en el Artículo 6° del Acuerdo 005 del 2013.

- La apertura e identificación de las carpetas debe reflejar las series y subseries correspondientes a cada unidad administrativa.

Ordenación:

- La ordenación física de los documentos responderá a la conformación de los expedientes, los tipos documentales se ordenaran de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los tramites, así el documento con la fecha más antigua de producción o tramite, será el primer documento que se encontrara al abrir la carpeta y el de la fecha más reciente se encontrara al final de la misma.
- Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las serias y subseries, estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control.
- Cuando el tipo de archivador sea folderama, estantería abierta o archivo rodante, se deben utilizar cajas de archivo, las cuales se organizaran de arriba hacia abajo en forma de Z.

Descripción:

- Las carpetas y demás unidades de conservación se deben identificar, marcar y rotular de tal forma que permita su ubicación y recuperación, dicha información general será: fondo, sección y/o subsección, proceso, serie, subserie, asunto, fechas extremas, consecutivos, numero de carpetas y/o tomos, numero de folios, numero de

orden según inventario, tipo de archivo (gestión, central y/o histórico), ubicación y número de caja. (FO – GDO – 12 Formato Rotulo para Carpetas).

- Por cada unidad de conservación, se deberá efectuar registro en el inventario único documental, a efectos de controlar la producción documental, y la fecha de cierre de los expedientes. (FO-GDO-04 Formato Único de Inventario Documental).

Por último, la disposición física de los documentos a realizarse en los elementos, muebles y depósitos apropiados a la frecuencia del uso y en atención a las diferentes fases del ciclo vital, procurando en todos los casos su conservación física, con el fin de mantenerlos íntegros tanto en su estructura física como en su contenido.

Teniendo en cuenta lo anterior, se llevan a cabo los parámetros exigidos por el SIG en el ámbito de la documentación del Centro, organizando los archivos en los siguientes procesos:

Clasificación:

- Según la TRD, el código para el Centro es 45540, clasificando los documentos con las siguientes series, subseries y tipos documentales.

Tabla 6. Tabla de Retención Documental para el Centro de Consultorio Empresarial.

Código	Series, Subseries y Tipos Documentales
45540-42	Informes
45540-42.35	Informes de Gestión <ul style="list-style-type: none">- Informe- Soportes
45540-70	Programas
45540-70.06	Programa de Asesorías Empresariales <ul style="list-style-type: none">- Programa- Cronograma de Actividades- Registro de Estudiantes- Horarios

	- Informes de Actividades
	- Informes de Ejecución
45540-80	Registros
45540-80.40	Registro de Consultas y Asesorías
	- Libro

Fuente: Elaboración propia de los autores

- Todas las carpetas están identificadas con las series y subseries correspondientes a los documentos.

Ordenación:

- La ordenación física de los documentos se ordenó por orden cronológico, ubicando la fecha más antigua de primeras en la carpeta y el de la fecha más reciente al final de la misma, con el fin de seguir almacenando documentos. En cuanto a las carpetas se realizó el mismo proceso, pero su ubicación se basó en el orden e importancia de uso.
- Todos los documentos se encuentran foliados, escribiendo el número en la esquina superior derecha y de manera consecutiva, teniendo en cuenta el límite que maneja la Universidad, la cual es de 230 folios máximo por carpeta. Algunas carpetas quedaron vigentes, por su poco nivel de folios, entonces se siguen alimentando.
- El mueble para guardar las carpetas es un archivador de cuatro cajones, se utilizan dos cajones de arriba para los documentos del Centro. Se implementa el siguiente rotulo para el archivador:

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
	PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL
	UBICACIÓN DE CARPETAS CAJON 2
CONTIENE:	<p>SOPORTES FORMATOS DE ASISTENCIA A EVENTOS REALIZADOS POR EL CENTRO CONSULTORIO EMPRESARIAL 2013</p> <p>CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO 2013</p> <p>CONVENIOS REALIZADOS CON EMPRESAS DE LA REGION PARA OPCION DE PASANTIA 2013</p> <p>EVIDENCIAS DEL SEGUNDO CONGRESO DE CIENCIAS ECONOMIAS 2014</p> <p>SOPORTES ASESORIAS A PROYECTOS DE FONDO EMPRENDER 2014</p> <p>GRUPO DE ESTUDIO "APRENDER A EMPRENDER" 2014</p> <p>SOPORTE HOJAS DE VIDA PASANTE B 2014</p> <p>INFORME DE CAPACITACION EN LA METODOLOGIA Y LAS ESTRATEGIAS DE EMPRENDIMIENTO 2015</p> <p>CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA 2015</p>

Fuente: Elaboración propia de los autores

Descripción:

- Las carpetas se encuentran identificadas, marcadas y rotuladas de tal forma que permita su ubicación, en el rotulo se encuentra información detallada sobre esta.
- Se hace el registro de 29 carpetas pertenecientes al Centro y a la unidad de emprendimiento. A continuación se presenta el formato de inventario único documental.

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FO-GDO-12			UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FO-GDO-12	
	PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 1 de 1		PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 1 de 1
	FORMATO DE RÓTULO PARA CARPETAS	FECHA: 03/03/2014			FORMATO DE RÓTULO PARA CARPETAS	FECHA: 03/03/2014	
		VIGENCIA: 2014				VIGENCIA: 2014	
FONDO:	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS			FONDO:	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		
DEPENDENCIA:	CENTRO CONSULTORIO EMPRESARIAL			DEPENDENCIA:	CENTRO CONSULTORIO EMPRESARIAL		
PROCESO:	APOYO A LA ACADEMIA			PROCESO:	APOYO A LA ACADEMIA		
SERIE:	45540-42 INFORMES			SERIE:	45540-70 PROGRAMAS		
SUBSERIE:	45540-42.35 INFORMES DE GESTION			SUBSERIE:	45540-70.06 PROGRAMAS DE ASESORIAS EMPRESARIALES		
ASUNTO:	CONTIENE: CONVENIOS REALIZADOS CON EMPRESAS DE LA REGION PARA LA OPCION DE PASANTIA EN PROYECCION SOCIAL Y/O EXTENSION			ASUNTO:	CONTIENE: SOPORTES DE ASESORIAS A PROYETOS FONDO EMPRENDER		
Fecha inicial:	06/09/2013	Fecha final:		Fecha inicial:	30/12/2014	Fecha final:	
Consecutivo inicial:	1	Consecutivo Final:	1	Consecutivo inicial:	1	Consecutivo Final:	1
Nº Carpeta / Tomo:	1	Nº Folios:	140	Nº Carpeta / Tomo:	1	Nº Folios:	63
Nº Orden:	1			Nº Orden:	1		
ARCHIVO:	Gestión: X Central:___ Histórico:___			ARCHIVO:	Gestión: X Central:___ Histórico:___		
UBICACIÓN:			CAJA:	UBICACIÓN:			CAJA:
	Archivador: X Gaveta:___ Folderama:___ Bandeja:___				Archivador: X Gaveta:___ Folderama:___ Bandeja:___		
	Isla:___ Lado:___ Estante:___ Bandeja:___ Otro:___				Isla:___ Lado:___ Estante:___ Bandeja:___ Otro:___		

A continuación, se encuentra la Tabla de Retención Documental del Consultorio Empresarial del año 2014, en donde se eliminan series como (informes de gestión, inventario de bienes por dependencias, inventarios documentales archivos de gestión y registro de consultas y asesorías), la razón de esta eliminación, es porque:

- Han cumplido el tiempo máximo de permanencia en el archivo de gestión (archivo de la oficina) y por consiguiente los documentos pasan al archivo central de la Universidad.
- Los documentos desactualizados se eliminan del archivo de gestión transcurrida dos (2) años, toda vez que solo sustentan trámites administrativos de entregas de cargo por novedades administrativas o por desvinculación.

Tabla 7. Tabla de Retención Documental Consultorio Empresarial.



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

OFICINA PRODUCTORA: 45710. CONSULTORIO EMPRESARIAL

CÓDIGO	SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		Disposición final				PROCEDIMIENTOS
		Archivo Gestión	Archivo Central	CT	E	D	S	
45710-42	INFORMES							
45710-42.35	Informes de Gestión - Informe - Soportes	5	0		X			Se eliminan porque la información se consolida en el expediente de "Informe de Gestión Institucional", a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
45710-43	INVENTARIOS							
45710-43.01	Inventario de Bienes por Dependencias - Listado de Inventarios - Comprobantes de Salida - Solicitudes de traslados - Comprobantes de Traslado - Solicitud de devolución - Comprobantes de reintegros - Comunicaciones	2	0		X			Son expedientes de constante actualización, y la custodia de los originales está a cargo del Almacén. Los documentos desactualizados se eliminan en el Archivo de Gestión transcurridos dos (2) años, toda vez que sólo sustentan trámites administrativos de entregas de cargo por novedades administrativas o por desvinculación.
45710-43.17	Inventarios Documentales Archivos de Gestión - Inventario Documental del Archivo de Gestión - Inventario de Transferencias Primarias - Comunicaciones	2	0		X			Se eliminan porque la información se consolida en los Inventarios Documentales a cargo de la Oficina de Correspondencia y Archivo. En el Archivo de gestión, sólo sustentan los trámites de entrega de cargo por novedad administrativa o desvinculación.
45710-70	PROGRAMAS							
45710-70.06	Programa de Asesorías Empresariales - Programa - Cronograma de actividades - Registro de estudiantes - Horarios - Informes de actividades - Informes de ejecución	2	5				X	Seleccionar los informes finales de ejecución por cada periodo académico como testimonio de la gestión empresarial de la Universidad.
45710-80	REGISTROS							
45710-80.40	Registro de Consultas y Asesorías - Libro	5	0		X			Se eliminan porque la información se consolida en los informes de ejecución del Programa de Asesorías Empresariales.

CONVENCIONES:

CT: Conservación Total E: Eliminación

D: Digitalización S: Selección

Firmas responsables:

Secretario General

P.G.I. Oficina de Correspondencia
y Archivo

Fecha: _____



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

CÓDIGO: FO-GDO-04

VERSIÓN: 02 PAGINA: 1 de 3

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

FECHA: 20/11/2011

FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

VIGENCIA: 2011

REGISTRO DE ENTRADA

Oficina Productora: Centro de Consultorio Empresarial

Oficina Remitente: Centro de Consultorio Empresarial

Fecha del 19 de Junio de 2015

Inventario:

Objeto: Entrega de Puesto

AÑO	MES	DIA	No. T

No. ORDEN	CODIGO	NOMBRE DE LAS SERIES, SUBSERIES O ASUNTOS	FECHAS EXTREMAS (aaaa-mm-dd)		UNIDAD DE CONSERVACION				No. de Fojos	soporte	Frecuencia de consulta	NOTAS
			INICIAL	FINAL	Caja	Carpeta	Tomos	Otro				
1	45570-70.06	PROGRAMAS DE ASESORIAS EMPRESARIALES (VILLAVICENCIO)	29/07/2012	16/10/2012		X			159	PAPEL	ALTA	1/2 PRIMERA CARPETA DE DOS
2	45570-70.06	PROGRAMAS DE ASESORIAS EMPRESARIALES (VILLAVICENCIO)	29/07/2012	16/10/2012		X			199	PAPEL	ALTA	2/2 SEGUNDA CARPETA DE DOS
3	45570-70.06	PROGRAMAS DE ASESORIAS EMPRESARIALES (CASTILLA LA NUEVA)	2012	2012		X			179	PAPEL	ALTA	1/2 PRIMERA CARPETA DE DOS
4	45570-70.06	PROGRAMAS DE ASESORIAS EMPRESARIALES (CASTILLA LA NUEVA)	2012	2012		X			119	PAPEL	ALTA	2/2 SEGUNDA CARPETA DE DOS
5	45570-70.06	PROGRAMAS DE ASESORIAS EMPRESARIALES (ACACIAS-GUAMAL)	2012	2012		X			172	PAPEL	ALTA	1/2 PRIMERA CARPETA DE DOS
6	45570-70.06	PROGRAMAS DE ASESORIAS EMPRESARIALES (ACACIAS-GUAMAL)	2012	2012		X			164	PAPEL	ALTA	2/2 SEGUNDA CARPETA DE DOS
7	45570-70.06	PROGRAMAS DE ASESORIAS EMPRESARIALES (BARRANCA DE UPIA)	25/05/2012	25/05/2012		X			217	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA
8	45570-70.06	INFORMES DE GESTION (SOPORTE HOJAS DE VIDA DOCENTES VICHITUNI)	23/07/2012	23/07/2012		X			206	PAPEL	ALTA	1/4 PRIMERA CARPETA DE CUATRO
9	45570-70.06	INFORMES DE GESTION (SOPORTE HOJAS DE VIDA DOCENTES VICHITUNI)	23/07/2012	23/07/2012		X			173	PAPEL	ALTA	2/4 SEGUNDA CARPETA DE CUATRO
10	45570-70.06	INFORMES DE GESTION (SOPORTE HOJAS DE VIDA DOCENTES VICHITUNI)	23/07/2012	23/07/2012		X			197	PAPEL	ALTA	3/4 TERCERA CARPETA DE CUATRO
11	45570-70.06	INFORMES DE GESTION (SOPORTE HOJAS DE VIDA DOCENTES VICHITUNI)	23/07/2012	23/07/2012		X			72	PAPEL	ALTA	4/4 CUARTA CARPETA DE CUATRO
12	45570-70.06	INFORMES DE GESTION (SOPORTE HOJAS DE VIDA PASANTES 2010-2013)	2010	2013		X			198	PAPEL	ALTA	1/3 UNA CARPETA DE TRES

Elaborado por Nombre: ALEJANDRA MONJE - DANIEL HERNÁNDEZ	Entregado por Nombre: ANGÉLICA SOFÍA GONZÁLEZ PULIDO	Funcionario que recibe Nombre: SORAYA MAGALY CASTELLANOS RUIZ	Firma de verificación por Archivo Central Nombre: LUZ SAIDA ARIAS MENA
Cargo: Estudiantes Pasantes	Cargo: Directora Centro de Consultorio Empresarial	Cargo: Docente Quien Recibe el Cargo	Cargo: P. G. I Correspondencia y Archivo
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

CÓDIGO: FO-GDO-04

VERSIÓN: 02

PAGINA: 2 de 3

FECHA: 20/11/2011

VIGENCIA: 2011

Oficina Productora: Centro de Consultorio Empresarial

Oficina Remitente: Centro de Consultorio Empresarial

Fecha del 19 de Junio de 2015

Inventario:

Objeto: Entrega de Puesto

AÑO	MES	DIA	No. T

No. ORDEN	CODIGO	NOMBRE DE LAS SERIES, SUBSERIES O ASUNTOS	FECHAS EXTREMAS (aaaa-mm-dd)		UNIDAD DE CONSERVACION				No. de Folios	soporte	Frecuencia de consulta	NOTAS
			INICIAL	FINAL	Caja	Carpet a	Tomo	Otro				
13	45570-42.35	INFORMES DE GESTION (SOPORTE HOJAS DE VIDA PASANTES 2010-2013)	2010	2013		X			198	PAPEL	ALTA	2/3 SEGUNDA CARPETA DE TRES
14	45570-42.35	INFORMES DE GESTION (SOPORTE HOJAS DE VIDA PASANTES 2010-2013)	2010	2013		X			105	PAPEL	ALTA	3/3 TERCERA CARPETA DE TRES
15		DOCUMENTOS DE APOYO (CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA 2010-2011)	10/03/2010	12/12/2011		X			167	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA
16		DOCUMENTOS DE APOYO (CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA 2011-2013)	15/12/2011	30/09/2013		X			140	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA
17		DOCUMENTOS DE APOYO (CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA 2012-2015)	13/03/2012	25/03/2015		X			216	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA
18	45570-42.35	INFORMES DE GESTION (CONVENIO VICHITUNI – CONSULTORIO EMPRESARIAL)	07/02/2011	1/03/2012		X			141	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA
19	45570-42.35	INFORMES DE GESTION (COPIAS DE CONVENIOS REALIZADOS CON EMPRESAS DE LA REGION)	06/09/2013	15/05/2015		X			140	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA
20	45570-42.35	INFORMES DE GESTION (EVIDENCIAS DEL II CONGRESO DE CIENCIAS ECONOMICAS)	12/11/2014	16/11/2014		X			38	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA
21	45570-42.35	INFORMES DE GESTION (FORMATOS DE ASSITENCIA A EVENTOS REALIZADOS POR EL CENTRO CONSULTORIO EMPRESARIAL)	14/06/2013	29/05/2015		X			99	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA, SE CONTINUA ALIMENTANDO

Elaborado por Nombre: ALEJANDRA MONJE – DANIEL HERNÁNDEZ	Entregado por Nombre: ANGÉLICA SOFIA GONZÁLEZ PULIDO	Funcionario que recibe Nombre: SORAYA MAGALY CASTELLANOS RUIZ	Firma de verificación por Archivo Central Nombre: LUZ SAIDA ARIAS MENA
Cargo: Estudiantes Pasantes	Cargo: Directora Centro de Consultorio Empresarial	Cargo: Docente Quien Recibe el Cargo	Cargo: P.G.I Correspondencia y Archivo
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

CÓDIGO: FO-GDO-04

VERSIÓN: 02 PAGINA: 3 de 3

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

FECHA: 20/11/2011

FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

VIGENCIA: 2011

Oficina Productora: Centro de Consultorio Empresarial

Oficina Remitente: Centro de Consultorio Empresarial

Fecha del 19 de Junio de 2015

Inventario:

Objeto: Entrega de Puesto

AÑO	MES	DÍA	No. T

No. ORDEN	CODIGO	NOMBRE DE LAS SERIES, SUBSERIES O ASUNTOS	FECHAS EXTREMAS (aaaa-mm-dd)		UNIDAD DE CONSERVACION				No. de Folios	soporte	Frecuencia de consulta	NOTAS
			INICIAL	FINAL	Caja	Carpet a	Tomo	Otro				
22	45540-42.35	INFORMES DE GESTION (INDORME DE CAPACITACION EN LA METODOLOGIA Y LAS ESTRATEGIAS DE EMPRENDIMIENTO)	12/02/2015	12/02/2015		X			51	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA, SE CONTINUA ALIMENTANDO
23	45540-42.35	INFORMES DE GESTION (GRUPO DE ESTUDIO APRENDER A EMPRENDER)	24/04/2014	24/04/2014		X			51	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA, SE CONTINUA ALIMENTANDO
24	45540-42.35	INFORMES DE GESTION (SOPORTES II Y III CONCURSO DE IDEAS INNOVADORAS)	25/11/2013	21/11/2014		X			87	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA, SE CONTINUA ALIMENTANDO
25	45540-42.35	INFORMES DE GESTION (SOPORTES DE FORMATOS DE ACTAS DE REUNION)	18/05/2007	30/04/2014		X			25	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA, SE CONTINUA ALIMENTANDO
26	45540-42.35	INFORMES DE GESTION (SOPORTES FORMATOS DE ASISTENCIA A EVENTOS UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO)	09/09/2013	30/05/2014		X			45	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA, SE CONTINUA ALIMENTANDO
27		DOCUMENTOS DE APOYO (CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO)	19/02/2013	27/05/2015		X			14	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA, SE CONTINUA ALIMENTANDO
28	45570-70.06	PROGRAMAS DE ASESORIAS EMPRESARIALES (SOPORTES DE ASESORIAS A PROYECTOS FONDO EMPRENDER)	30/12/2014	09/03/2015		X			63	PAPEL	ALTA	UNICA CARPETA, SE CONTINUA ALIMENTANDO
29	45540-42.35	INFORMES DE GESTION (SOPORTE ESTUDIANTES PASANTES B 2014)	21/10/2014	04/02/2015		X			52	PAPEL	ALTA	UNICA CARÉTA, SE CONTINUA ALIMENTANDO

Elaborado por Nombre: ALEJANDRA MONJE – DANIEL HERNÁNDEZ	Entregado por Nombre :ANGÉLICA SOFÍA GONZÁLEZ PULIDO	Funcionario que recibe Nombre: SORAYA MAGALY CASTELLANOS RUIZ	Firma de verificación por Archivo Central Nombre: LUZ SAIDA ARIAS MENA
Cargo: Estudiantes Pasantes	Cargo: Directora Centro de Consultorio Empresarial	Cargo: Docente Quien Recibe el Cargo	Cargo: P.G.I Correspondencia y Archivo
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:

6.5 Manual de atención al cliente

Manual de atención al cliente según norma ISO 9001:2008 para el Centro de Consultorio Empresarial de la Universidad de los Llanos

Elaborado por:

Daniel Eduardo Hernández Izquierdo

Maira Alejandra Monje Farfán

Directora del Proyecto:

Angélica Sofía González Pulido

Directora del Centro de Consultorio Empresarial

Asesoría por:

Lucila Perilla Ruiz

Resumen

La globalización, la apertura de mercados, y la creciente oferta en asesorías empresariales, hace que las personas y empresas vislumbren la necesidad de obtener un servicio adecuado y de calidad para este tipo de asesorías, por ende hace que la base principal de éxito de toda la organización estén fundamentadas en la excelencia del servicio.

En este contexto y de acuerdo con las tendencias de calidad, el Centro de Consultorio Empresarial busca priorizar en este ámbito, siendo un modelo a seguir al interior de la Universidad de los Llanos, que se proyecta para los demás centros y dependencias.

Siendo el enfoque actual el servicio a los usuarios, este interés hace que el Centro de Consultorio Empresarial considere de fundamental importancia que se formen sus pasantes, contratistas y/o funcionarios en la atención al usuario, porque la calidad en quienes brindan un servicio va proyectar la imagen final de lo que representa la Universidad de los Llanos.

La finalidad en la realización de un Manual de Atención al Cliente soportado en Norma ISO 9001:2008, es servir de guías para los pasantes, funcionarios y/o contratistas para la atención de los usuarios del Centro de Consultorio Empresarial, tanto internos como externos. Este documento contiene los requisitos para la planificación e implantación del proceso de atención al cliente, que se encuentra organizado en su orden y con los formatos correspondientes que están avalados por el Sistema Integrado de Gestión, SIG, de la Universidad.

Palabras clave: Calidad, ISO 9001:2008, sistema, gestión, usuario.

Contenido

Resumen.....	46
1. Manual de atención al cliente.....	52
1.1 Descripción	52
1.2 Generalidades del Centro de Consultorio Empresarial	52
1.2.1 Nuestros clientes.	53
1.3 Alcances del manual.....	53
1.4 Objeto Social.....	53
1.5 Objetivo del manual	53
1.7 Responsabilidad de la dirección	54
2. Caracterización del proceso dirección estratégica.....	54
2.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	54
2.2 Comunicación	54
2.3 Política de calidad	55
3. Soporte normativo	56
3.1 Términos y definiciones	56
4. Descripción de Área, cargos, funciones y perfiles	56
4.1 Área de la dirección del Centro de Consultorio Empresarial	56
5. Procesos del sistema de gestión de la calidad	61
6. Criterios y métodos de control	62
7. Gestión de recursos	62
7.1 Provisión de recursos	62
7.2 Recursos humanos.....	62
7.3 Infraestructura	63
7.4 Ambiente de trabajo	63
8. Realización del servicio	63
8.1 Planificación de la Realización del servicio.....	63
9. Comunicación con el cliente	65
9.1 Control de la prestación del servicio	66
9.2 Identificación y trazabilidad.....	66
9.3 Control de los equipos de seguimiento y control	66

9.4 Satisfacción del cliente.....	66
10. Auditorías internas	68
11. Seguimiento y medición de los procesos	68
11.1 Producto o servicio no conforme	69
11.2 Análisis de datos	69
11.3 Mejora continua	69
11.4 Acción correctiva y preventiva	69
11.5 Gestión de los procesos	69
Recomendaciones.....	70
Conclusiones	71
Anexos.....	73

Lista de tablas

Tabla 1. Objetivos de calidad

Tabla 2. Descripción requisitos de la documentación

Tabla 3. Código de tipo de documentos

Tabla 4. Proceso de gestión de servicio al cliente

Tabla 5. Códigos de tipo de documentos

Tabla 6. Gestión de servicio

Lista de figuras

Figura 1. Sistema Integrado de Gestión, Universidad de los Llanos. Universidad de los Llanos (2010).

Anexos

Anexo 1. Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

Anexo 2. Encuesta de Satisfacción al Cliente.

Anexo 3. Formato de Atención al Usuario.

1. Manual de atención al cliente

1.1 Descripción

El presente manual, tiene como propósito constituirse como marco de referencia para la atención y servicio al cliente interno, externo y partes interesadas del Centro de Consultorio Empresarial.

Se entiende como cliente, todas las personas que solicitan servicios en el Centro de Consultorio Empresarial. Estos pueden ser de dos tipos, externos e internos. Externos son todas aquellas empresas vinculadas y no vinculadas que solicitan asesorías, otros clientes externos son estudiantes que solicitan ayuda del Centro de Consultorio Empresarial para desarrollar su opción de grado. Los internos son los funcionarios y pasantes del Centro de Consultorio Empresarial.

Así mismo el Centro de Consultorio Empresarial como dependencia de la Universidad de los Llanos debe cumplir el objetivo de ser de “Cara a la sociedad”, por ende su enfoque se dirige hacia los clientes, para así desarrollar una cultura organizacional de relaciones internas de calidad, que tenga como resultado la creación de un mejor ambiente de trabajo y una mayor satisfacción en todos los clientes internos, externos y partes interesadas del Centro de Consultorio Empresarial.

De igual manera, debe servir de guía y recordatorio del comportamiento esperado, como una herramienta útil y de fácil lectura, desarrollando acciones que permitan optimizar procesos que sirven de soporte para ofrecer una atención de calidad a los clientes. Así como los requisitos exigidos en la norma ISO 9001: 2008.

1.2 Generalidades del Centro de Consultorio Empresarial

El Centro de Consultorio Empresarial es una unidad de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos, especializada en la prestación de servicios de orientación y sensibilización en emprendimiento y empresarismo a miembros de la comunidad universitaria y empresarial; desde el año 2010 viene adelantado diversas acciones de apoyo a los proyectos e iniciativas empresariales de los estudiantes y egresados de la Universidad de los Llanos.

Dirección: Calle 37 No. 41-02 Barzal, Sede San Antonio.

Teléfono: PBX. 6616900 Ext 204

Correo electrónico: consultorioempresarial@unillanos.edu.co

Actividad: servicios de asesoría y consultoría, capacitación y cooperación en proyectos interinstitucionales.

1.2.1 Nuestros clientes.

El Centro de Consultorio Empresarial de la Universidad de los Llanos, se encuentra en capacidad para prestar sus servicios a empresas tanto del sector público como privado que deseen generar algún tipo de convenio y a todos aquellos estudiantes que deseen desarrollar su opción de grado por medio de este.

1.3 Alcances del manual

- Fortalecer el Centro de Consultorio Empresarial en la calidad de la prestación del servicio al cliente.
- Propender porque el Centro de Consultorio Empresarial desarrolle las metas propuestas con la participación activa de todos sus clientes internos y partes interesadas.
- Desarrollar una cultura organizacional de relaciones internas de calidad.

1.4 Objeto Social

Prestación de servicios de asesoría y consultoría, capacitación y cooperación en proyectos interinstitucionales, brindando herramientas adecuadas para la toma de decisiones en el área administrativa, contable, económica y de mercadeo, a los sectores productivos de la Orinoquía, con lo cual propende generar oportunidad de progreso a la comunidad académica y los empresarios de la región, a través de la bolsa de empleo y la unidad de emprendimiento.

1.5 Objetivo del manual

Los objetivos permiten describir de forma genérica el Sistema de Gestión de Calidad del Centro de Consultorio Empresarial de la Universidad de los Llanos:

- Socializar a los integrantes de la organización la política y objetivos de calidad que la Dirección establece; así como los procesos definidos y la referencia de los procedimientos que hacen parte de sus labores diarias.

1.7 Responsabilidad de la dirección

Las responsabilidades de la dirección del Centro de Consultorio Empresarial está dada por orden de la Universidad de los Llanos, procurara por su mantenimiento y mejora de cada uno de los procesos, de la misma manera y de forma periódica deberá cumplir con auditorías internas, con el fin de evaluar su progreso y el cumplimiento a cabalidad de la satisfacción de los clientes, las siguientes acciones contribuyen al mejoramiento continuo implementado por la dirección:

- Organizar actividades para fortalecer los canales de comunicación, que contribuyan a que todos los miembros de la universidad de los Llanos, conozcan la importancia de la satisfacción del cliente.
- Implementar y socializar la Misión y Visión del Centro de Consultorio Empresarial.

2. Caracterización del proceso dirección estratégica

2.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Centro de Consultorio Empresarial, implementará algunos procesos y procedimientos de Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la universidad, que atañen al cumplimiento de los servicios que presta este centro, en procura de generar directrices de calidad soportados en la política, objetivos orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y al logro de los objetivos del centro.

2.2 Comunicación

El Centro de Consultorio Empresarial, cuenta con canales de comunicación que le permite tener contacto permanente con los clientes como:

Línea de atención 6616900 - Ext. 204

E-mail: consultorioempresarial@unillanos.edu.co

Dirección: Sede San Antonio: Calle 37 No. 41-02 Barzal

Los procesos de comunicación se han afianzado mediante acciones realizadas por la dirección del centro.

2.3 Política de calidad

El Centro de Consultorio Empresarial define su política de calidad en base a las de la Universidad de los Llanos, tendrá como políticas fundamentales a desarrollar en su Proyecto Institucional:

- Formación Integral con Fundamento Social e Identidad Regional.
- Consolidación de Comunidad Académica para el Desarrollo Institucional.
- Gerencia Educativa y Cultura de la Planeación como Factores de Cambio.
- Autoevaluación Permanente como fuente de Mejoramiento Continuo y búsqueda de la Excelencia. Acreditación Institucional.

Tabla 1. Objetivos de calidad

OBJETIVO	META	INDICADOR	RESPONSABLE	ACCIONES	PLAZOS MESES	RECURSO S
Garantizar niveles de satisfacción de los clientes	100% Clientes atendidos y satisfechos	I= n° de clientes atendidos / n° de clientes totales que han realizado al menos una consulta.	Dirección CCE.	Registro de satisfacción del cliente.	S	Humanos, Tecnológicos
			Pasantes de servicio al cliente.	del cliente.	E	
Garantizar el mejoramiento continuo del talento humano	Actualización del personal que incide en la calidad del servicio	I= Cantidad de personal que incide en la calidad del servicio/actualización en perfiles específicos *100	Director (a) de la unidad de emprendimiento.	Seleccionar los perfiles del personal que incide en la calidad del servicio.	E	Humanos
			Profesional de apoyo unidad de emprendimiento.	personal que incide en la calidad del servicio.	M	
					E	
					S	
					T	
					R	
					A	
					L	

Fuente: propia de los autores

3. Soporte normativo

El manual esta soportado en los requisitos de la norma de calidad ISO 9001:2008.

3.1 Términos y definiciones

Para la planificación y desarrollo de este Manual de Calidad se tienen en cuenta los términos y definiciones que se encuentran en las Normas ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario e ISO 9001:2008 Requisitos, se incluyen en estos los términos propios relacionados con el tipo de actividad de la unidad y el objeto de este documento.

- Calidad: se refiere al conjunto de propiedades inherentes de un objeto para suplir necesidades.
- Requisito: necesidad ò expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido sus requisitos.
- Sistema Integrado de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y control una organización con respecto a la calidad.
- Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

4. Descripción de Área, cargos, funciones y perfiles

4.1 Área de la dirección del Centro del Consultorio Empresarial

Esta área académica/administrativa adscrita a la Facultad de Ciencias Económicas, ofrece soluciones en procesos de consultoría especializada, con herramientas propias de análisis y evaluación, con procesos y herramientas adaptadas a las necesidades concretas y con profesionales expertos para encontrar soluciones a la medida de las necesidades.

El área administrativa del Centro, está conformada por directores, profesionales de apoyo y pasantes.

Identificación del cargo

Nombre del Cargo: Director Centro de Consultorio Empresarial.

Área: Administrativa/Académico

Reporta a: Decanatura Facultad de Ciencias Económicas

Requisitos:

- **Ser docente ocasional y/o de planta.**
- **Pertenecer a uno de los cuatro programas de la Facultad de Ciencias Económicas (FCE).**

Competencias:

- **Liderazgo.**
- **Conocimientos técnicos y prácticos de la normatividad vigente.**
- **Trabajo en equipo y Relaciones interpersonales.**
- **Comunicación asertiva.**

Funciones:

Las funciones enunciadas a continuación presentan las actividades requeridas para su ejecución.

- ✓ **Establecer convenios institucionales con empresas de la región, que requieran estudiantes de los programas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas en modalidad de pasantes.**
- ✓ **Servir como banco de hojas de vida de estudiantes que desean realizar por medio del Centro su opción de grado, cumpliendo con los requisitos que este solicita.**
- ✓ **Visitar a las empresas que desean vincularse con el Centro de Consultorio Empresarial, y darles a conocer los parámetros y objetivos del mismo.**
- ✓ **Asistir a eventos de proyección social.**
- ✓ **Apoyar a la unidad de emprendimiento.**
- ✓ **Realizar actividades sociales con los entes internos y externos de la Universidad, fortaleciendo las relaciones existentes.**
- ✓ **Atender las visitas de auditorías internas.**

NOTA: Es asignada al cargo por nombramiento.

Identificación del cargo

Nombre del Cargo: Director Unidad de Emprendimiento

Área: Administrativa/ Académico

Reporta a: Centro de Consultorio Empresarial / Decanatura Facultad de Ciencias Económicas.

Requisitos:

- Ser docente ocasional y/o de planta.
- Pertenecer a uno de los cuatro programas de la Facultad de ciencias Económicas (FCE).

Competencias:

- Liderazgo.
- Conocimientos técnicos y prácticos de la normatividad vigente en emprendimiento.
- Trabajo en equipo y Relaciones interpersonales.
- Comunicación asertiva.

Funciones:

- ✓ Apoyo a los proyectos empresariales y potencializar la iniciativa emprendedora de la comunidad universitaria, apoyando las ideas de negocio que de ellos surjan.
- ✓ Guiar las ideas de negocio hacia un modelo de financiación.
- ✓ Socializar los proyectos llevados a cabo desde la unidad.
- ✓ Realizar una base de datos para hacer seguimiento a los proyectos iniciados o desertados, y así poder retomarlos.

Identificación del cargo

Nombre del Cargo: Profesional de Apoyo Unidad de Emprendimiento.

Área: Administrativa/Académico

Reporta a: Unidad de Emprendimiento

Requisitos:

- Se designa por medio de la necesidad del servicio.

Competencias:

- Liderazgo.
- Conocimientos técnicos y prácticos de la normatividad vigente.
- Trabajo en equipo y Relaciones interpersonales.
- Comunicación asertiva.
- Conocimiento acerca de fondo emprender.
- Conocimiento pleno acerca de la formulación de proyectos.

Funciones:

- Guiar estudiantes con sus proyectos de emprendimiento para que concursen en fondos públicos para la adquisición de dinero que sirva como insumo para el desarrollo de los proyectos.

Fuente: propia de los autores

Identificación del cargo

Nombre del Cargo: Pasante de Servicio al Cliente

Área: Administrativa/Académico

Reporta a: Director Centro de Consultorio Empresarial / Programa al que pertenece

Requisitos:

- Haber cursado el 80% de la totalidad de materia en su respectiva carrera.
 - Promedio de notas igual o superior a 3.6.
 - Conocimientos sobre archivos.
 - Uso apropiado del teléfono.
 - Manejo de organización de la agenda.
 - Redacción de correspondencia general.
-

-
- Buena presentación personal.

Formación: Estudiante vigente universitario (Unillanos)

Competencias:

- Colaborar con el director a fin de facilitar y agilizar su trabajo.
- Preparar y archivar documentación y correspondencia
- Atender y organizar llamadas telefónicas y las visitas al centro consultorio empresarial.
- Conocimientos técnicos y prácticos de la normatividad vigente.
- Trabajo en equipo y Relaciones interpersonales.
- Comunicación asertiva.

Funciones:

- Preparar, tramitar, y controlar la documentación generada por el consultorio.
- Redacción de cartas, escritos, informes y documentos en general.
- Llevar el control de la agenda de los funcionarios del Centro Consultorio Empresarial.
- Mantener discreción sobre los asuntos confidenciales del Centro Consultorio Empresarial.
- Llevar controles administrativos vía expedientes, archivos, catálogos, computador u otros similares.
- Colaborar con otras funciones afines, como eventos y demás.
- Alimentar base de datos digital.

NOTA: se desarrollan por nombramiento.

Fuente: propia de los autores

5. Procesos del sistema de gestión de la calidad

El Centro de Consultorio Empresarial, es un área adscrita a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos, en este sentido sus procesos académico/administrativos se soportan en los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).



Figura 1. Sistema Integrado de Gestión, Universidad de los Llanos. Universidad de los Llanos (2010).

6. Criterios y métodos de control

Para garantizar la calidad de los procesos el Centro de Consultorio Empresarial, ha diseñado una serie de documentos que permite la gestión de la calidad en el servicio al interior de este centro. A continuación se describen en la siguiente tabla.

Tabla 2. Descripción requisitos de la documentación

Manual de servicio al cliente	Norma ISO 9001 -2008
Procedimientos	Descripción de cada actividad
Formatos y Registros	Papeles o archivos que contiene datos de una actividad.

Fuente: propia de los autores

Tabla 3. Código de tipo de documentos

Tabla de código de tipo de documentos

	Tipo de documento	Código
1	Procedimientos	PD.PSO
		FO.PSO
2	Formatos y Registros	FO-GDO
		FO.GTH

Fuente: propia de los autores

7. Gestión de recursos

7.1 Provisión de recursos

El Centro de Consultorio Empresarial, cuenta con la infraestructura técnica y operativa para la prestación del servicio.

7.2 Recursos humanos

Para la selección del personal se utiliza de acuerdo al procedimiento, un formato de registro de contratación de personal así es seleccionado por decanatura aprobado por el consejo de

Facultad y resolución rectoral. Pasantes se desarrollan por convocatoria cumpliendo la normatividad de la Facultad de Ciencias Económicas en cuanto a opciones de grado.

7.3 Infraestructura

Cuenta con una oficina ubicada en la sede San Antonio, este espacio se requiere para el cumplimiento de su misión, con personal competente y formado, sistemas de comunicación, informáticos, tecnológicos, para una adecuada prestación de los servicios y para la satisfacción del cliente, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

7.4 Ambiente de trabajo

El Centro de Consultorio Empresarial cuenta con instalaciones adecuadas para la realización del trabajo, además asegura el cumplimiento legal para la protección y seguridad de la salud de los trabajadores por parte de la universidad. Las condiciones antes mencionadas propenden por un adecuado ambiente de trabajo y prestación del servicio al cliente.

8. Realización del servicio

8.1 Planificación de la Realización del servicio

El Centro de Consultorio Empresarial, asume en términos generales tres tipos de procesos: estratégicos, misionales y de soporte, también incorpora los procedimientos requeridos por la ISO 9001:2008, para la prestación del servicio, la verificación y seguimiento de las actividades definidas en los procesos operativos y registros de acuerdo a los requisitos y las siguientes actividades.

- Elaboración de los procesos y formatos
- Realizar acciones de verificación, control, monitoreo, validación y pruebas de conformidad al servicio y establecer criterios de aceptación del servicio.
- Procesos relacionados con el cliente, que son la razón de ser de este manual.

Para dar cumplimiento de los requisitos relacionados con el cliente, se cuenta con procedimientos documentados en los cuales se establecen requisitos explícitos, implícitos, legales de la Universidad de los Llanos, para la prestación del servicio. Como se puede observar en la siguiente tabla proceso de gestión de servicio al cliente.

Tabla 4. Proceso de gestión de servicio al cliente

Proceso: Gestión de servicio al cliente		Requisitos de la ISO 9001:2008: 5.5-6.1-6.2-6.3-6.4-7.2-7.5-7.5.3-7.5.5-8.2-8.3-8.4-8.5		
Objetivo: Ofrecer atención especializada a los clientes según estándares de calidad		Responsable: funcionarios y/o contratistas del Centro del Consultorio Empresarial		Código: pendiente por el SIG
Entradas		Actividades	Salidas	Clientes
Política y objetivos de calidad en la atención al cliente. Documentación aplicable al proceso. Solicitudes de los clientes	P	Programar y actividades y recursos	Análisis de la información de las encuestas al cliente para implementar planes de mejoramiento	Todos los procesos de servicio al cliente. Recurso humano del Centro Consultorio empresarial.
		Realizar cualificación al equipo del consultorio empresarial. Realizar soportes que permitan una base de datos de clientes. Documentar las quejas y reclamos de los clientes		

		Evaluar los resultados de los procedimientos para tomar decisiones sobre ajustes correctivos o acciones a que haya lugar.		
		Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada a los procedimientos		
Recursos	Documentos	Indicadores	Metas	
Económicos: Presupuesto anual aprobado. Humanos: Personal responsable de la ejecución del proceso. Físicos: Oficinas	Pendientes por colocar (código asignados por el SIG). Satisfacción n. cliente: Norma ISO 9001:2008	No. quejas por Servicio al cliente en el mes/No. de quejas Cerradas	100%	

Fuente: propia de los autores

9. Comunicación con el cliente

Los canales de comunicación que utiliza el Centro de Consultorio Empresarial son: Comunicaciones escritas en físico o por medio de: e-mail, redes sociales, telefónicas, entre otros.

9.1 Control de la prestación del servicio

La información del servicio que se da a los clientes se describe siempre de manera clara en cuanto a los servicios establecidos en el brochure del Centro de Consultorio Empresarial y los que las normatividad interna de la institución permita.

Existe un formato denominado acta de reunión, código FO-GDO-05 del SIG; en la que queda relacionada la agenda, desarrollo y acuerdos de las reuniones realizadas por la dirección del Centro de Consultorio Empresarial y los clientes internos y externos.

En caso de desarrollar alguna actividad académica, la asistencia queda registrada en el formato FO-GDO-10 del SIG.

9.2 Identificación y trazabilidad

Como parte del alcance del Sistema de Integrado de Gestión de la Universidad de los Llanos, asegura la prestación del servicio bajo condiciones controladas, como el seguimiento definido en cada uno de los procesos.

9.3 Control de los equipos de seguimiento y control

No aplica para el Centro de Consultorio Empresarial.

9.4 Satisfacción del cliente

El Centro de Consultorio Empresarial utiliza la metodología de encuestas, para este fin se usa el formato de evaluación a la atención del usuario (ver Anexo 3), con la información recolectada se toman correctivos para mejorar en la presentación del servicio. Como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 5. Códigos de tipo de documentos

Tabla de código de tipo de documentos	
Tipo de documento	Código
1 Procedimientos	PD.PSO
	FO.PSO
2 Formatos y Registros	FO-GDO
	FO.GTH
	FOGCL

Fuente: propia de los autores

Tabla 6. Gestión de servicio

Proceso: Gestión de servicio		Requisitos de la ISO 9001:2008: 5.5-6.1-6.2-6.3-6.4-7.2-7.5-7.5.3-7.5.5-8.2-8.3-8.4-8.5			
Objetivo: Proponer estrategias orientadas hacia el mejoramiento continuo del servicio		Responsable: Directores Centro de Consultorio Empresarial.		Código: pendiente por el SIG	
Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes
Gestión Técnica operativa.	Necesidades de los clientes directrices de documentación,		Planear las campañas publicitarias. Encuestas para la atención al usuario.	Encuesta al cliente y sistematización Estrategias POP	Todos los procesos gestión del: personal, tecnológica y conocimiento
Gestión financiera.	Indicadores y metas de los procesos.		Hacer seguimiento de los servicios prestados a los clientes		
Gestión informática.			Servicio al cliente. La aplicación de las estrategias publicitarias.		
Clientes					

		Encuestas para la satisfacción de los clientes	
		Acciones correctivas, preventivas,	
Recursos	Documentos	Indicadores	Metas
Humanos: Responsable del proceso. Físicos: Oficinas, salones de capacitación Técnicos: Computadores, otros	Esperar designios de SIG NORMAS ISO 9001:2008	Resultado encuestas de Satisfacción y tabulación	100%

Fuente: propia de los autores

10. Auditorías internas

Estas son planificadas y ejecutadas por el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad.

11. Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento al proceso de atención al cliente que están consignados en la Tabla 5, se lleva a cabo por medio de las encuestas y de las estrategias de publicidad; estos procedimientos y actividades son definidos y controlados. Para este propósito se asignan responsables y tiempos de ejecución.

Este proceso permitirá el control realizando un seguimiento y análisis al cumplimiento de los objetivos, la evaluación de la satisfacción de los clientes respecto de los productos y servicios recibidos; así mismo, permite medir la capacidad de sus procesos para alcanzar los resultados establecidos en la planeación.

11.1 Producto o servicio no conforme

Cuando se detecta un servicio no conforme, se informa a la Oficina del Sistema Integrado de Gestión de la universidad, mediante el formato FOGCL 04, que se encuentra en el link del SIG.

11.2 Análisis de datos

Es una función inherente al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de los Llanos.

11.3 Mejora continua

Es una función inherente al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de los Llanos.

11.4 Acción correctiva y preventiva

Se determinan las actividades y directrices para eliminar la causa de una no conformidad, a partir de los resultados arrojados por el análisis de las encuestas de evaluación a la atención al usuario, FO-PSO-11. Bajo la responsabilidad de la dirección del Centro de Consultorio Empresarial o la coordinación de la Unidad Emprendimiento. De igual manera con la información entregada al SIG en el formato FOGCL 04, esta dependencia tomará las acciones correspondientes.

Todo esto para evitar situaciones indeseables para que estas no se repitan.

11.5 Gestión de los procesos

En el Sistema de Gestión de Calidad quedan determinados los procesos necesarios y su interacción con los procesos académico/administrativos, misionales y de apoyo como se evidencian en el mapa de procesos institucional que se encuentra en el siguiente link:

http://sig.unillanos.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=66&Itemid=27

¿Recomendaciones

- Para que el manual de atención al cliente sea efectivo, se debe generar una cultura y empoderarla en cada uno de los clientes internos. Esta cultura incorpora, valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten.
- La implementación del manual debe estar apoyado por una estrategia de mejora continua con el propósito de implementar cada día nuevas actividades que fortalezcan todos los sistemas para la consolidación de una excelente atención al usuario.
- Recordar al Sistema Integral de Gestión sobre la vinculación de los formatos realizados en este proyecto, y así mismo, la adición de estos al Centro.
- Finalmente darle aplicabilidad al manual y a sus formatos los cuales sirven como herramienta evaluativa para el mejoramiento continuo y la toma de decisiones en acciones correctivas.

Conclusiones

- El Centro de Consultorio Empresarial ha realizado este Manual para mejorar la capacidad de los pasantes, funcionarios y/o contratistas en atención y servicio al cliente.
- Es importante tener en cuenta que nada se haría con tener servicios, los trámites más ágiles, las oficinas más agradables, si no se cuenta con recurso humano idóneo.
- El trabajo en equipo, es un aspecto relevante para el desarrollo y para el logro de los procesos y el crecimiento personal de los usuarios internos. La palabra negligencia no entra dentro del contexto del buen servicio.
- En este esfuerzo, para llevar al Centro de Consultorio Empresarial, hacia un excelente servicio al cliente, cada pasante, funcionario y/o contratista constituye la mejor carta de presentación de la institución. Usted que está en contacto diario con el cliente externo e interno del centro, es quién puede poner en práctica, todas orientaciones y recomendaciones que se encuentran en este manual.
- Todo el equipo humano del Centro de Consultorio Empresarial, que presta el servicio de atención al cliente, son influyentes en la percepción final del usuario desde recibimiento hasta la despedida.

Referencias

Norma ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario. Recuperado de: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

Norma ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. Recuperado de: <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

Cárdenas, D. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008 en La Estación de Servicio M&M Del Llano Ltda.* (Tesis de Maestría). Universidad Internacional de la Rioja, UNIR, España.

Anexo 1



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

MODALIDAD DE CLIENTE

Estudiante
Docente
Empresario

Independiente
Otro

TIPO DE PQRS

Peticion
Queja
Reclamo

Solicitud de Informacion
Sugerencia

REGISTRO DE SOLICITANTE

FECHA	
NOMBRES	
APELLIDOS	
CEDULA	

INFORMACION DE CONTACTO

Nº DE TELEFONO		DIRECCION	
EMAIL			
EMPRESA		MUNICIPIO	



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

MODALIDAD DE CLIENTE

Estudiante Independiente
Docente Otro
Empresario

TIPO DE PQRS

Peticion Solicitud de Informacion
Queja Sugerencia
Reclamo

REGISTRO DE SOLICITANTE

FECHA
NOMBRES
APELLIDOS
CEDULA

INFORMACION DE CONTACTO

Nº DE TELEFONO DIRECCION
EMAIL
EMPRESA MUNICIPIO

Anexo 2

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FO-PSO-11	
	PROCESO DE PROYECCION SOCIAL	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 de 1
	ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO	FECHA: 03/03/2014	
		VIGENCIA: 2014	

PROGRAMA DE EGRESADOS

Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad.					
Bueno		Regular		Malo	

Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto de la información suministrada?					
Bueno		Regular		Malo	

Considera que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio fue:					
Bueno		Regular		Malo	

¿Tiene algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio en la entidad?					

Anexo 3

		UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS				CODIGO:								
		CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL				VERSIÓN:		PAGINA: 1 DE 1						
		FORMATO DE ATENCION AL USUARIO				FECHA:								
						VIGENCIA:								
N°	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	ENTIDAD	TEMA TRATADO	SECTOR (1)						CORREO ELECTÓNICO	TELÉFONO	FECHA	FIRMA
					PB	PR	AC	SC	AL	OTRO				
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														
<small>(1) PB: Público. PR: Privado. AC: Academia. SC: Sociedad Civil Organizada. AL: Alianzas entre sectores. OTROS: Particulares, No sabe/No responde. Elaboró: ANGELICA GONZALEZ PULIDO</small>														

Conclusiones

Como finalización de este proyecto y teniendo en cuenta los objetivos planeados anteriormente, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se entregó una base de datos magnética a la directora actual del Centro en donde se encuentra la información detallada y completa de los estudiantes que realizaron su opción de grado mediante la modalidad de pasantía o estudiante de proyección social, y actualmente acatando la Resolución 007 de 30 de Abril de 2014, capítulo II de las pasantías.
- La elaboración de este proyecto permitió interactuar con el equipo del Centro y apoyar las actividades realizadas en el transcurso del mismo, de igual manera, se tuvo un acercamiento a los clientes (estudiantes, empresas, particulares), los cuales sirvieron de fuente en la realización de los formatos de atención.
- Se estructuró el centro de documentación con la información existente en el Centro, teniendo como referencia los requerimientos solicitados por el Sistema Integral de Gestión de la Universidad de los Llanos.
- Se entrega al Centro de Consultorio Empresa un manual de atención al cliente, en donde se incluyen los formatos de atención al usuario, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y evaluación a la atención del usuario, teniendo como fin, controlar, evaluar, determinar y corregir los resultados de los procedimientos e inconformidades, de esta manera, tomar decisiones sobre ajustes correctivos o acciones.

6. Recomendaciones

Con relación a las conclusiones y resultados, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Seguir alimentando la base de datos de los estudiantes pasantes y el archivo documental del Centro, teniendo en cuenta que dicha información beneficia tanto a clientes internos como externos y a su vez a docentes.
- Para que el desarrollo de este proyecto sea efectivo, la dirección del consultorio empresarial debe propender por la conformación y empoderamiento de un equipo de trabajo, orientado al aprendizaje e implementación de procesos de calidad. Estas acciones redundan en el desarrollo de una cultura de calidad.
- La implementación del manual debe estar apoyado por una estrategia de mejora continua con el propósito de implementar cada día nuevas actividades que fortalezcan todos los sistemas para la consolidación de una excelente atención al usuario.
- Darle aplicabilidad al manual en su totalidad y a la gestión documental, esta acción sirven como herramienta evaluativa para el mejoramiento continuo y la toma de decisiones.
- Finalmente, se resalta la importancia de mantener personal de apoyo (pasantes), en su defecto que tenga conocimientos referentes al manejo documental y atención al usuario.
- Socializar a toda la Facultad sobre los servicios que ofrece el Centro Consultorio Empresarial, para que la información brindada a terceros sea clara y concisa.

- El Centro debe poseer instalaciones independientes, para el mejoramiento en la atención al usuario, teniendo en cuenta que este realiza asesorías y acompañamientos a estudiantes y empresarios.

7. Bibliografía

- Aenor: UNE 15489-1: 2006. Información y Documentación. Gestión de Documentos. Parte I: Generalidades. Madrid.
- Ariño, E. (25 de Junio de 2012). La importancia de las prácticas profesionales. Recuperado de: <http://plandempleo.com/2012/06/25/las-importancia-de-las-practicas-profesionales/>
- Barquero, J. D., Rodríguez, C., Barquero, M., & Huertas, F. (2007) *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* Segunda Edición, de McGraw-Hill Interamericana de España.
- Cárdenas, A. y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 13 (1), 172 – 186. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28013113.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. 3ra Edición. México D.F., Edit. Trillas.
- Crosby, P. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill.
- Cruz, J. R. (2006): *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Del Ramo, R. J., Núñez, M. & Pertusa, J. (2009). *Introducción a la Investigación Biológica*. Recuperado de: http://ocw.uv.es/ciencias/2-1/1_documentacion_informacion.pdf
- Del Valle, F. (2004). *La Cadena de Operaciones Documentales: Centros y servicios de Información y Documentación*. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la información. Recuperado de: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/prof/fvalle/tem4.htm>
- Deming, W.E. (1982). *Quality, productivity and competitive position*. EE.UU: Universidad de Cambridge.
- Ferreira, L. (2011). *Centros de documentación e información*. 2011. Recuperado de: <http://burbuja-centrosdedocumentacion.blogspot.com/2011/05/definicion-de-centros-de-informacion-y.html>
- Hernández de Velasco, (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14 (47), 151-176. Recuperado

de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842009000300009&script=sci_arttext

ICONTEC (2009). *Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación*. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Bogotá: Norma.

Merlo, J. A. (2010). *Documentación aplicada a la traducción. Tema 1 La documentación y las instituciones documentales*. Universidad de Salamanca. Recuperado de: http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/documentacion-aplicada-a-la-traduccion/contenidos/Merlo_101424_Tema1_1Teoria.pdf

Mûnch, G. L. (2005). *Organización, diseño de organizaciones de alto rendimiento*. 1ra Edición. México D.F: Edit. Trillas.

Núñez, I. A. (1992). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores. *Ciencias de la información*, 23. (2)

Yáñez, M. (2008). *Sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001*. Recuperado de: <http://www.internacionaleventos.com/articulos/articuloiso.pdf>

8. Anexos



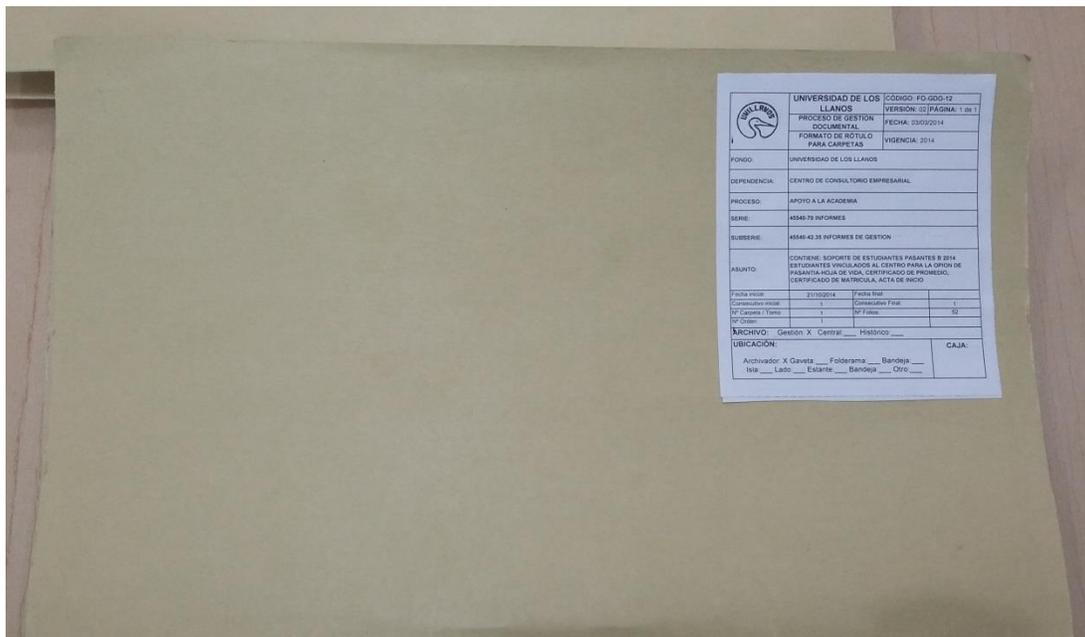
Apoyo al DPS con el stand para ofrecer asesoría y consultoría a las personas que recibieron el auxilio.



Apoyo al proyecto de Lucha contra el Cáncer (Bingo)



Apoyo logístico en el II Congreso de Ciencias Económicas.



Marcación de carpetas con rótulos del SIG.

AUTORIZACION

Yo, Maira Alejandra Monje Farfán mayor de edad, vecino de Villavicencio, Meta. Identificado con la Cedula de Ciudadanía No. 1.121.892.636 de V/cio, actuando en nombre propio en mi calidad de autor del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado denominado: Centro de documentación especializado y manual de atención al cliente para el Centro de Consultorio Empresarial de la Universidad de los Llanos, hago entrega del ejemplar y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o electrónico (CD-ROOM) y autorizo a la UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS, para que en los términos establecidos por la ley 23 de 1982. Ley 44 de 1993. Decisión Andina 351 de 1993. Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquilar, préstamo público e importación) que me corresponden como creador de la obra objeto del presente documento. PARAGRAFO: La presente autorización, se hace extensiva, no solo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato virtual, electrónico, digital, óptico, usos en red internet, extranet, etc, y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

EL AUTOR – ESTUDIANTE, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización, es original y la realizo sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y detecta la titularidad sobre la misma. PARAGRAFO: En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión. EL ESTUDIANTE – AUTOR, asumirá toda la responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

Para constancia, se firma el presente documento en dos (2) ejemplares del mismo valor y tenor en Villavicencio, Meta: a los ____ días del mes de _____ de Dos Mil quince (2015).

EL AUTOR – ESTUDIANTE

(Firma) _____

Nombre

C.C No.

De

AUTORIZACION

Yo, Daniel Eduardo Hernández Izquierdo mayor de edad, vecino de Villavicencio, Meta. Identificado con la Cedula de Ciudadanía No. 1.121.874.821 de V/cio, actuando en nombre propio en mi calidad de autor del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado denominado: Centro de documentación especializado y manual de atención al cliente para el Centro de Consultorio Empresarial de la Universidad de los Llanos, hago entrega del ejemplar y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o electrónico (CD-ROOM) y autorizo a la UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS, para que en los términos establecidos por la ley 23 de 1982. Ley 44 de 1993. Decisión Andina 351 de 1993. Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquilar, préstamo público e importación) que me corresponden como creador de la obra objeto del presente documento. PARAGRAFO: La presente autorización, se hace extensiva, no solo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato virtual, electrónico, digital, óptico, usos en red internet, extranet, etc, y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

EL AUTOR – ESTUDIANTE, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización, es original y la realizo sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y detecta la titularidad sobre la misma. PARAGRAFO: En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión. EL ESTUDIANTE – AUTOR, asumirá toda la responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

Para constancia, se firma el presente documento en dos (2) ejemplares del mismo valor y tenor en Villavicencio, Meta: a los ____ días del mes de _____ de Dos Mil quince (2015).

EL AUTOR – ESTUDIANTE

(Firma) _____

Nombre

C.C No.

De