

**MANUAL DE ATENCION 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

	<p align="center">CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE)</p> <p align="center">MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 2 de 35

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.

	<p align="center">CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE)</p> <p align="center">MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	
		Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 3 de 35

Contenido

Resumen.....	2
1. Manual de atención al cliente.....	8
1.1 Descripción	8
1.2 Generalidades del Centro de Consultorio Empresarial	8
1.2.1 Nuestros clientes.	9
1.3 Alcances del manual.....	9
1.4 Objeto Social.....	9
1.5 Objetivo del manual	10
1.7 Responsabilidad de la dirección.....	10
2. Caracterización del proceso dirección estratégica.....	11
2.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	11
2.2 Comunicación	11
2.3 Política de calidad	11
3. Soporte normativo.....	13
3.1 Términos y definiciones	13
4. Descripción de Área, cargos, funciones y perfiles	13
4.1 Área de la dirección del Centro de Consultorio Empresarial.....	13
5. Procesos del sistema de gestión de la calidad	19
6. Criterios y métodos de control	20
7. Gestión de recursos	20
7.1 Provisión de recursos	20
7.2 Recursos humanos.....	21
7.3 Infraestructura	21
7.4 Ambiente de trabajo	21
8. Realización del servicio	21
8.1 Planificación de la Realización del servicio.....	21

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 4 de 35

9. Comunicación con el cliente	24
9.1 Control de la prestación del servicio	24
9.2 Identificación y trazabilidad.....	25
9.3 Control de los equipos de seguimiento y control	25
9.4 Satisfacción del cliente.....	25
10. Auditorías internas	27
11. Seguimiento y medición de los procesos	28
11.1 Producto o servicio no conforme	28
11.2 Análisis de datos	28
11.3 Mejora continua	28
11.4 Acción correctiva y preventiva	28
11.5 Gestión de los procesos	29
Recomendaciones.....	29
Conclusiones	30
Anexos.....	32

	<p align="center">CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE)</p> <p align="center">MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: 30 de Abril de 2015</p>
		<p>Página: Página 5 de 35</p>

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

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 6 de 35

Lista de figuras

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

	<p align="center">CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE)</p> <p align="center">MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: 30 de Abril de 2015</p>
		<p>Página: Página 7 de 35</p>

Anexos

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

Anexo 2. Encuesta de Satisfacción al Cliente.

Anexo 3. Formato de Atención al Usuario.

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 8 de 35

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

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 9 de 35

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

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 10 de 35

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.

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 11 de 35

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.

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
		Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 12 de 35

- Autoevaluación Permanente como fuente de Mejoramiento Continuo y búsqueda de la Excelencia. Acreditación Institucional.

Tabla 1. Objetivos de calidad

OBJETIVO	META	INDICADOR	RESPONSABLE	ACCIONES	PLAZO	
					S 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. Pasantes de servicio al cliente. Director (a) de la unidad de emprendimiento. Profesional de apoyo unidad de emprendimiento.	Registro de satisfacción del cliente.	S E M E S T R A L	Humanos, Tecnológicos
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 de centro consultorio empresarial.	Seleccionar los perfiles del personal que incide en la calidad del servicio.	S E M E S T R A L	Humanos

Fuente: propia de los autores

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 13 de 35

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 o 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

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 14 de 35

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

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 15 de 35

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.

Fuente: propia de los autores

Identificación del cargo

Nombre del Cargo: Director Unidad de Emprendimiento

Área: Administrativa/ Académico

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

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.

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 16 de 35

- ✓ 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.

Fuente: propia de los autores

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

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 17 de 35

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.

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 18 de 35

- 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

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE)	Versión: 1
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 19 de 35

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).

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 20 de 35

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.

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 21 de 35

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.

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 22 de 35

- 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.	P	Programar y actividades y recursos	Análisis de la información de las encuestas al cliente para Implementar planes de	Todos los procesos de servicio al cliente. Recurso
	H	Realizar cualificación al		



**CENTRO DE CONSULTORIO
EMPRESARIAL (CCE)**

**MANUAL DE ATENCIÓN AL
CLIENTE**

Versión: 1

Fecha: 30 de Abril de 2015

Página: Página 23 de 35

<p>Documentación aplicable al proceso.</p> <p>Solicitudes de los clientes</p>		<p>equipo del consultorio empresarial.</p> <p>Realizar soportes que permitan una base de datos de clientes.</p> <p>Documentar las quejas y reclamos de los clientes</p>	mejoramiento	humano del Centro Consultorio empresarial.
	V	<p>Evaluar los resultados de los procedimientos para tomar decisiones sobre ajustes correctivos o acciones a que haya lugar.</p>		
	A	<p>Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada a</p>		

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 24 de 35

		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. 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.

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 25 de 35

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

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 26 de 35

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. Gestión financiera. Gestión informática. Clientes	Necesidades de los clientes directrices de documentación, Indicadores y metas de los procesos.	P	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
		H	Hacer seguimiento de los servicios prestados a los clientes		
		V	Servicio al cliente. La aplicación de		

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 27 de 35

		las estrategias publicitarias. Encuestas para la satisfacción de los clientes		
		A	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.

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 28 de 35

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

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 29 de 35

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.

	<p align="center">CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE)</p> <p align="center">MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: 30 de Abril de 2015</p>
		<p>Página: Página 30 de 35</p>

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.
-

	<p align="center">CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE)</p> <p align="center">MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: 30 de Abril de 2015</p>
		<p>Página: Página 31 de 35</p>

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	<input type="checkbox"/>	Independiente	<input type="checkbox"/>
Docente	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
Empresario	<input type="checkbox"/>		

TIPO DE PQRS

Peticion	<input type="checkbox"/>	Solicitud de Informacion	<input type="checkbox"/>
Queja	<input type="checkbox"/>	Sugerencia	<input type="checkbox"/>
Reclamo	<input type="checkbox"/>		

REGISTRO DE SOLICITANTE

FECHA	
NOMBRES	
APELLIDOS	
CEDULA	

INFORMACION DE CONTACTO

Nº DE TELEFONO	DIRECCION
EMAIL	
EMPRESA	MUNICIPIO



**CENTRO DE CONSULTORIO
EMPRESARIAL (CCE)**

**MANUAL DE ATENCIÓN AL
CLIENTE**

Versión: 1

Fecha: 30 de Abril de 2015

Página: Página 33 de 35



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	

	CENTRO DE CONSULTORIO EMPRESARIAL (CCE) MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 1
		Fecha: 30 de Abril de 2015
		Página: Página 34 de 35

Anexo 2

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