

**FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
CONSULTORIO CONTABLE, ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO**

**ALMA YISEHT GUTIERREZ PEÑA
JUAN DARIO MAYORGA LAGOS
LUZ ANGELA MALAGON RODRIGUEZ**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
NEIVA
2005**

**FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
CONSULTORIO CONTABLE, ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO**

**ALMA YISEHT GUTIERREZ PEÑA
JUAN DARIO MAYORGA LAGOS
LUZ ANGELA MALAGON RODRIGUEZ**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de
Contadores Públicos**

**DIRECTOR
HUMBERTO RUEDA RAMIREZ
CONTADOR PÚBLICO**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
NEIVA
2005**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Neiva, 21 de Octubre de 2005

CONTENIDO

| | Pág. |
|---------------------------------------|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1. JUSTIFICACIÓN | 13 |
| 2. ANTECEDENTES | 14 |
| 3. OBJETIVOS | 15 |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL | 15 |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS | 15 |
| 4. MARCO TEORICO | 16 |
| 4.1 MARCO CONCEPTUAL | 16 |
| 4.2 MARCO LEGAL | 20 |
| 5. METODOLOGÍA | 21 |
| 5.1 FUENTES | 21 |
| 5.1.1 Fuentes Primarias | 21 |
| 5.1.2 Fuentes Secundarias | 22 |
| 6. ANALISIS DOCUMENTAL | 23 |
| 6.1 VISITA DE OBSERVACION | 23 |
| 6.2 ENTREVISTAS VIA TELEFÓNICA | 24 |

| | |
|---|-----------|
| 7. DIAGNOSTICO | 28 |
| 7.1 RECURSOS A DISPOSICION DEL CONSULTORIO | 28 |
| 7.1.1 Recurso Humano | 29 |
| 7.1.2 Recursos Físicos | 30 |
| 7.1.3 Planta física | 31 |
| 7.2 MATRIZ DOFA | 32 |
| 7.3 MERCADO | 35 |
| 8. DISEÑO CULTURA CORPORATIVA | 52 |
| 8.1 OBJETIVOS DEL CONSULTORIO | 52 |
| 8.2 VALORES INSTITUCIONALES | 53 |
| 8.3 POLITICAS | 54 |
| 8.4 IMAGEN CORPORATIVA | 56 |
| 8.4.1 Misión y Visión | 56 |
| 8.4.2 Portafolio de servicios | 58 |
| 8.4.3 Página Web | 61 |
| 8.4.4 Eslogan | 63 |
| 8.4.5 Logo | 63 |
| 8.4.6 Boletín Empresarial del Consultorio | 63 |
| 9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 67 |
| 9.1 JUSTIFICACION DE LA ESTRUCTURA PROPUESTA | 67 |
| 9.2 ESTRUCTURA ORGANICA | 69 |
| 9.3 ESQUEMA JERARQUICO | 72 |
| 10.MANUAL DE FUNCIONES | 74 |

| | |
|---|------------|
| 10.1 OBJETIVOS DEL MANUAL | 74 |
| 11.MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | 87 |
| 11.1 OBJETIVOS DEL MANUAL | 91 |
| 12.DE LA CALIDAD Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL SERVICIO | 136 |
| 12.1 LA ACTITUD | 136 |
| 12.2 LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES | 137 |
| 12.3 OCUPANDOSE DE LAS NECESIDADES | 143 |
| 12.4 MANTENERSE VIGENTE | 147 |
| 13. REGISTRO PARA ESTADISTICAS | 149 |
| 13.1 ALIMENTACION DE LOS BANCOS DE DATOS | 151 |
| 13.2 DESCARGA DE LA INFORMACION | 151 |
| 13.3 MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD | 151 |
| 13.4 RESPONSABLES | 152 |
| CONCLUSIONES | 154 |
| RECOMENDACIONES | 155 |
| BIBLIOGRAFIA | 156 |

LISTA DE GRAFICOS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Gráfico 1. Foto pagina Web CONTADEC. | 61 |
| Gráfico 2. Funciones de la Facultad a cubrir por el Consultorio. | 68 |
| Gráfico 3. Ubicación del Consultorio CONTADEC dentro de la estructura de la Universidad. | 69 |
| Gráfico 4. Propuesta de estructura orgánica para el Consultorio CONTADEC. | 72 |
| Gráfico 5. Estructura jerárquica del Consultorio CONTADEC. | 73 |
| Gráfico 6. Diagrama de Contextualización. | 88 |
| Gráfico 7. Diagrama de Relaciones. | 89 |
| Gráfico 8. Diagrama de necesidades y Servicios. | 90 |

LISTA DE CUADROS

| | Pág. |
|-----------------------------------|-------------|
| Cuadro 1. RECURSO HUMANO | 29 |
| Cuadro 2. RECURSOS FISICOS | 30 |
| Cuadro 3. PLANTA FISICA | 31 |

LISTA DE ANEXOS

- Anexo 01. Formato de entrevistas vía telefónica a consultorios similares de otras universidades.**
- Anexo 02. Formato de entrevista al personal del Consultorio Contable, Administrativo y Económico de la Facultad de Economía y Administración.**
- Anexo 03. COMPILADO TALLER TEORICO PRACTICO “CONSTRUYENDO LA MISION Y VISION DEL CONSULTORIO”**
- Anexo 04. COMPILADO FORMATOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**
- Anexo 05. Encuesta sobre mejoramiento continuo y calidad en el “CONTADEC” de la USCO.**
- Anexo 06. Oficio de entrega en medio magnético del diseño de los Bancos de datos estadísticos a implementar en el Consultorio.**
- Anexo 07 Cuadros de presupuesto**
- Anexo 08**

INTRODUCCIÓN

El presente documento propone una estructura administrativa para el consultorio Contable, Administrativo y Económico "CONTADEC", de la Facultad de Economía y Administración, proyectándolo hacia una cultura corporativa integral, que posicione su imagen, como uno de los consultorios universitarios más organizados y funcionales del país.

El estudio fué hecho con base en elementos teóricos de los siguientes cursos: sistemas de información, principios de administración, organización administrativa, que a partir de experiencias similares sobre el funcionamiento de consultorios contables en otras universidades, nos permitió definir la misión, visión, manuales de procedimientos, canales de comunicación, líneas de autoridad y responsabilidad, manuales de funciones, políticas administrativas, estructura organizacional, cultura corporativa permitiendo así mejorar la calidad en la prestación del servicio.

1. JUSTIFICACIÓN

La facultad de Economía y Administración de la Universidad Surcolombiana, debe cumplir una función de proyección social a través de las actividades del CONTADEC, el cual también permitirá a los estudiantes confrontar en la práctica los conocimientos teóricos adquiridos y, a los profesores cumplir el deseo de obtener un fruto concreto de sus conocimientos y experiencias, en investigación y asesorías.

Por otra parte, los programas académicos de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Surcolombiana, están en proceso de acreditación, lo cual obliga a fortalecer todos sus planes y proyectos para promover la calidad y la formación integral del futuro profesional en cumplimiento de su misión.

Teniendo en cuenta las anteriores preposiciones, CONTADEC, será un espacio de orientación contable dirigido a todas las personas naturales y jurídicas de nuestra región, ofreciéndoles una organización sólida, ágil y un funcionamiento efectivo.

2. ANTECEDENTES

Mediante el Acuerdo 029 del 11 de Noviembre del 2004 del Consejo de la Facultad de Economía y Administración (Universidad Surcolombiana) se crea el Consultorio Contable, Administrativo y Económico (Unidad de proyección social de la Facultad), adscrito al Centro de Interacción Empresarial y reglamentado mediante Acuerdo 030 de 2004 del Consejo de Facultad. Por lo tanto, el CONTADEC se instituye como una unidad que cumple los requerimientos del medio empresarial, y a la vez, colma las expectativas de los estudiantes.

En reunión sostenida en el periodo A de 2005, con el Decano encargado de la Facultad de Economía y Administración, se expusieron los inconvenientes que se venían presentando al equipo de trabajo del Consultorio, impidiendo su adecuado operar, y por ende la dificultad en la consecución de los objetivos. Ante esta situación, se concluyó desarrollar el actual proyecto de grado, que permite el fortalecimiento institucional del CONTADEC, como una opción para organizar y proyectar su adecuado funcionamiento.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Crear un sistema organizacional sólido, que fortalezca el funcionamiento del CONTADEC.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- » Definir la Misión, Visión, Políticas, Objetivos, Metas e imagen corporativa del Consultorio.
- » Proponer una estructura Orgánica y Organizacional adecuada.
- » Diseñar los Manuales de Funciones y de Procedimientos para el Consultorio.
- » Diseñar formas y Papeles de Trabajo que se utilizarán en el Consultorio
- » Diseñar un modelo de base de datos estadísticos.
- » Crear la página web del Consultorio
- » Planear las actividades del consultorio para el siguiente año.

4. MARCO TEORICO

4.1 MARCO CONCEPTUAL

Se hace necesaria la conceptualización de algunos términos que abordaremos en el desarrollo del siguiente proyecto y que son necesarios para una mejor comprensión del mismo.

Fortalecimiento: es un proceso tendiente a fortalecer y llenar de vigor.^①

Consultorio: Es el despacho donde se informa sobre asuntos específicos en nuestra área asuntos comerciales.

Organización: Conjunto de los componentes de una asociación en forma ordenada, trabajada a traves de organigramas y gráfica de los elementos que constituyen una organización esenciales de un programa.^②

Operatividad: Disposición que tiene una organización para poder prestar

^① DICCIONARIO. Enciclopédico Ilustrado. Colombia 1991

^② DICCIONARIO. Enciclopédico Ilustrado. Colombia 1991

eficientemente sus bienes o servicios.

Eficacia: Capacidad y poder para obrar en virtud de conseguir un objetivo.

Eficiencia: Virtud para conseguir un objetivo con el menor consumo posible de recursos.

Empresa: Unidad económica de producción y decisión que, mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo), persigue obtener un beneficio produciendo y comercializando productos o prestando servicios en el mercado.

Empresario: (Sociedades) Titular de una empresa que se encarga de organizarla y gestionarla por cuenta propia. A diferencia del ejecutivo, asume el riesgo de la empresa.

4.2 MARCO LEGAL

El Fortalecimiento de CONTADEC se realizó observando las siguientes normativas: Acuerdo 064 del 22 de Noviembre de 1994 del Consejo Superior Universitario de la Universidad Surcolombiana por medio del cual se creó el Centro de Interacción con la Empresa "CIE", y con los Acuerdos 029 y 030 del Consejo de Facultad, se creó el Consultorio y se reglamentó el mismo.

5. METODOLOGÍA

El proceso metodológico en el presente proyecto es de tipo evaluativo y corresponde al nivel explicativo, debido a que evaluamos el funcionamiento del Consultorio, que venía operando. Y a su vez, tratamos de explicar las falencias proponiendo soluciones concretas en la parte organizacional y se analizó la información obtenida para resolver el problema de este proyecto.

5.1 FUENTES

Para el desarrollo del proyecto se utilizaron dos tipos de fuentes:

5.1.1 Fuentes Primarias: Se utilizaron fuentes primarias como las entrevistas a diferentes consultorios en forma personal y vía telefónica, entrevistas a los integrantes CONTADEC.

5.1.2 Fuentes Secundarias:

5.1.2.1 Normatividad: Acuerdos del consejo de Facultad No. 029 y 030 de 2004

creación y reglamentación del Consultorio, Acuerdo 064 del 22 de Noviembre de 1994 por medio del cual se creó el Centro de Interacción con la Empresa "CIE";
Proyecto de grado

5.1.2.2: Entrevistas telefónicas a:

- **Universidad del Valle:** En esta universidad el Consultorio Contable esta en su fase inicial (Proyecto de Creación) y que actualmente no funciona.

- **Universidad Nacional de Manizales:** la práctica empresarial es tomada como materia y se gestionan recursos provenientes de asesorías profesionales a través del consultorio.

- **Universidad Autónoma de Bucaramanga:** Se pudo concluir que efectivamente funciona una dependencia denominada Consultorio Organizacional, quien se encarga de desarrollar la función de proyección social, independiente de la práctica académica que se desarrolla a través de la materia "PRACTICA EMPRESARIAL" éste Consultorio cuenta con la certificación de calidad versión ISO 9000, lo cual es de gran impacto. Además cuenta con manuales de funciones, procedimiento y reglamento interno,

Como conclusión general, se logró determinar que dentro de las universidades consultadas todas manejan independientemente la práctica como materia de su currículo y además se gestionan proyectos independientes como actividad de proyección, generalmente no cuentan con una planta de personal, mayor a tres personas, se contrata el personal de acuerdo a las necesidades, mediante contrato de prestación de servicios.

5.1.2 3 Visita de Observación:

➤ **Universidad de Antioquia.** Visita realizada los días 14 y 15 de marzo se 2005, Como conclusiones, este Consultorio opera con una estructura ágil y apropiada, además desarrolla actividades dirigidas a dos fines: uno académico, que se hace a través de la práctica de los estudiantes con la materia Consultorio Contable, y otro lucrativo a través de las asesorías a diferentes empresas de la región, logrando así cumplir plenamente sus objetivos

6. DIAGNÓSTICO

Para la realización del diagnóstico se implementó como metodología el uso de técnicas de investigación como la entrevista (Ver anexo N° 02), aplicada a los monitores y al Coordinador del CONTADEC. Se realizaron varias visitas de observación que en conjunto con las entrevistas realizadas nos permitieron identificar un inventario de los recursos materiales y humanos del CIE, que están a disposición del CONTADEC y establecer una matriz de análisis DOFA.

6.1 RECURSOS A DISPOSICIÓN DEL CONSULTORIO

6.1.1 Recurso Humano: El CONTADEC, actualmente viene operando con un personal proporcionado por la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Surcolombiana, que aunque fueron nombrados para desempeñar funciones en el CENTRO DE INTERACCION DE EMPRESARIAL, ejerce sus funciones únicamente al frente del Consultorio debido a la falta de actividades y operaciones de parte del CIE.

Cuadro N° 01
RECURSO HUMANO

| RECURSO | ORIGEN | VALOR | MODALIDAD CONTRATACION |
|--------------------|--|---|-----------------------------------|
| Director (1) | Facultad Economía y Administración USCO | 2 horas semanales descarga académica | De planta de la Universidad. |
| Coordinador (1) | USCO | \$1.400.000 mensual | Prestación de servicios |
| Monitores (5) | USCO | \$ 2.700 hora. | Prestación de servicios |

6.1.2 Recursos Físicos: El consultorio CONTADEC actualmente cuenta con lo siguiente:

Cuadro N° 02
RECURSOS FISICOS

| RECURSO | CANTIDAD | ORIGEN | VR ESTIMADO | OBSERVACION |
|------------------------------|----------|---|-------------|---|
| Computador | 01 | Facultad Economía y Administración – USCO | \$2.000.000 | Requiere actualización del software y hardware, mantenimiento y forros. |
| Impresora | 01 | Facultad Economía y Administración – USCO | \$300.000 | Presenta fallas |
| Línea y aparato telefónico | 01 | Facultad Economía y Administración – USCO | \$150.000 | En mal estado y sin acceso a internet |
| Escritorios | 04 | Facultad Economía y Administración – USCO | \$400.000 | Regular estado y uno dañado. |
| Muebles de Computador | 02 | Facultad Economía y Administración – USCO | \$300.000 | Regular estado y uno dañado |
| Mesa de Juntas con 8 sillas. | 01 | Facultad Economía y Administración – USCO | \$250.000 | Buen estado. |
| Sillas metálicas | 02 | Facultad Economía y Administración – USCO | \$100.000 | Buen estado. |
| Sillas ergonómicas | 02 | Facultad Economía y Administración – USCO | \$150.000 | Deterioradas |
| Nevera pequeña | 01 | Facultad Economía y Administración – USCO | \$300.000 | Perfecto estado. |

6.1.3 Planta física: El Consultorio actualmente funciona en la Calle 10 N° 5-92 Centro en la ciudad de Neiva, departamento del Huila, en un inmueble tomado

en arriendo en mayor extensión por la Universidad Surcolombiana, el cual es compartido con el Consultorio Jurídico y para su funcionamiento tiene disponible las siguientes áreas, que en general son optimas para el desarrollo de sus funciones:

Cuadro N° 03
PLANTA FISICA

| AREA | DESCRIPCIÓN | FUNCION | OBSERVACION |
|-----------------|---|-------------------|--|
| Cuarto de 12 M2 | Con aire acondicionado, buena iluminación. Inst. para Línea telefónica | Sala de Consultas | El aire acondicionado requiere mantenimiento. |
| Cuarto de 6M2 | Con aire acondicionado Inst. para Línea telefónica que es compartida y por la que se conecta INTERNET | Dirección | El aire acondicionado requiere m/tto. En buen estado pisos, redes Eléctricas |
| Espacio de 10M2 | Con ventilador de techo y acceso al auditorio. | Sala de Juntas | En buen estado |
| SALON de 36M2 | Con 4 ventiladores, y lámparas, dotado de sillas y tablero acrílico. | Auditorio | En buen estado. |
| 1 M2 | Cuenta con sanitario y lavamanos | Baño | En regular estado el sanitario. |

6.2 MATRIZ DOFA

Esta se construyó con base en la entrevista que se hizo a cada uno de los integrantes del grupo de trabajo del Consultorio CONTADEC.

Debilidades

- No se ha diseñado un sistema de control, evaluación y seguimiento de la gestión administrativa.
- Falta un sistema confiable de registro, archivo y control de los documentos del Consultorio.
- La estructura organizacional reglamentada en Acuerdo 030 de 2004 del Consejo de Facultad, no es acorde al funcionamiento.
- Existe confusión sobre el grado de autonomía que posee el Consultorio.
- No existen, síntesis de información que debe manejar todo consultorio de este tipo.
- Desconocimiento acerca de los métodos y procedimientos requeridos para establecer convenios o contratos con entes públicos y privados.
- No existe misión, visión, políticas, objetivos y metas para el Consultorio.
- Falta de articulación y direccionamiento de esfuerzos en relación con el desarrollo de las actividades, que competen a la administración del Consultorio y que son responsabilidad de la Facultad.
- Ausencia de coordinación entre la Dirección del Consultorio con los profesores de la Facultad y en general con los demás estamentos que en su conjunto integran el ámbito académico de la Facultad.
- Nulo conocimiento de los estudiantes de la Facultad sobre las actividades que desarrolla el Consultorio.
- Tecnología obsoleta, insuficiente y no acorde la cual no permite un

funcionamiento eficiente del Consultorio.

- Falta de acceso a redes y medios de información avanzados tales como el internet, fax, revistas especializadas entre otros.
- Falta de un sistema adecuado de marketing y publicidad.

Oportunidades.

- El impacto social que genera este tipo de proyectos liderados por las Universidades.
- La actual política de la universidad de cumplir con su función de acercamiento y extensión a la comunidad.
- El proceso de acreditación que esta enfrentando la universidad, teniendo en cuenta que un Consultorio, organizado adecuadamente facilita este proceso.
- El deseo de los estudiantes por lograr el contacto con el entorno empresarial. Esto hace que se motive a participar de las actividades del Consultorio.
- El contacto de la Universidad con el medio externo no sólo participando del impacto en la solución de las necesidades de las empresas y de la comunidad en general, sino también de ofertar su propuesta de formación.
- Que el Consultorio se convierta, por su contacto con las empresas, en fuente de actualización del plan de estudios, utilizando dichos contactos con el fin de ejecutar acciones relacionadas con los ya existente.
- La necesidad de encontrar un dinamizador en materia de investigación de las áreas afines de la Facultad, siendo el Consultorio el elemento más apropiado.

Fortalezas

- La planta de personal cumple con el perfil de cargos.
- La infraestructura existente: espacio físico, sillas, mesas.
- El prestigio de la universidad. Su reconocimiento en el medio garantiza alto nivel de credibilidad por parte de los potenciales usuarios.
- La inclusión en el plan de estudios del programa de Contaduría Pública del curso: Laboratorio Contable.
- La existencia de la Dependencia Centro de Interacción Empresarial “CIE” dentro de la estructura orgánica y administrativa de la universidad a la cual está adscrito el Consultorio.
- Las grandes expectativas que genera el tema Consultorio en los estudiantes de las áreas contables y administrativas. Esta situación es sensible de manera especial en nuestra universidad.

Amenazas

- Competidores como la Cámara de Comercio de Neiva, FENALCO seccional Huila, Asociación de Contadores entre otros, que ofrecen servicios similares y que cuentan con organizaciones mucho más sólidas.
- Falta de dinamismo por parte de la universidad a los requerimientos de carácter legal y organizacional, que hoy se imponen en un ambiente de cambios permanentes.
- Desconocimiento de la Facultad sobre el funcionamiento de este tipo de Consultorios.

7. DISEÑO CULTURA CORPORATIVA

Toda organización debe determinar sus objetivos, metas, políticas, visión, misión y estructura organizacional entre otros, componentes que integrados armónicamente ayudan a formar su identidad y orientan a la organización en todas y cada una de sus actividades.

7.1 OBJETIVOS DEL CONSULTORIO:

En el acuerdo 030 de 2004 del Consejo de la Facultad de Economía y Administración, en su artículo segundo, se encuentran determinados los objetivos del Consultorio, a saber:

- Brindar asesoría, asistencia y capacitación a las pequeñas y medianas empresas de la región Surcolombiana y del país.
- Propender por fomento y consolidación de la pequeña y mediana empresa en el Departamento del Huila.
- Contribuir con el proceso de formación integral de los estudiantes a la Facultad de Economía y Administración a través de prácticas.
- Apoyar en conocimientos contables, administrativos y económicos a comerciantes y empresarios.
- Establecer convenios con entidades del sector empresarial que le permita al consultorio ser auto sostenible.
- Interactuar con la comunidad internacional como una práctica y vivencia

frente al proceso de globalización que se está llevando a cabo.

7.2 VALORES INSTITUCIONALES

Los valores son las creencias fundamentales que se desarrollan conscientemente y que tienden a determinar las actitudes y comportamientos del personal que presta sus servicios para la entidad. En nuestro caso, determinamos los valores que se deberán implementar en el Consultorio CONTADEC:

Excelencia: Trabajo efectivo que aporta valor agregado al cumplimiento de los objetivos del consultorio. Desarrollando eficientemente su labor, guiado por un proceso de mejoramiento continuo y profesionalismo en el ejercicio de las funciones ofreciendo un nivel de confianza razonable.

Integridad: Cumplimiento de los principios éticos y morales, que requiere el desempeño de cualquier actividad. Honestidad y lealtad en el desarrollo del trabajo, perseverancia en el logro de los objetivos establecidos, actuación objetiva con apego al mejor juicio, respeto a nuestros colegas, colaboradores, estudiantes, y público en general.

Compromiso: Actitud hacia el cumplimiento eficiente y eficaz, de los objetivos y metas planteado en el desarrollo de actividades, ejecutando el trabajo con responsabilidad.

Creatividad: La búsqueda de nuevas y diferentes formas de realizar nuestro trabajo como profesionales, practicantes y personas, para resolver problemas y satisfacer plenamente a los usuarios de nuestros servicios.

Responsabilidad: Responsables de nuestras acciones y sus resultados para con nuestros usuarios, la Universidad y la sociedad.

Lealtad: En el ejercicio profesional la lealtad es principio básico ético, de tal forma que debe primar el interés grupal antes que el personal en el cumplimiento de las funciones.

Proactividad: Visión a futuro y creación de oportunidades que le permitan al consultorio crecer y proyectarse dentro y fuera de la región surcolombiana.

7.3 POLITICAS:

El consultorio que se concibe como una organización, en la consecución de sus objetivos debe fijarse unas políticas que clarifiquen lo que se puede o no hacer para lograr las metas propuestas, constituyéndose como base para el control gerencial de unidades organizativas lo cual redundará en la reducción del tiempo para la toma de decisiones.

Las políticas que se proponen son las siguientes:

Promoción de alianzas estratégicas: Se promoverá el desarrollo de alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas que permitan el intercambio de

información y conocimientos profesionales, con el fin de mantener una constante retroalimentación.

Estrategia competitiva: Capacidad de obtener reconocimiento de su clientela, lograr el apoyo de las fuerzas de la sociedad, desarrollar prestigio, mejorar la imagen, crear interés y demanda de los servicios que ofrece al sector empresarial, mediante la implementación de un sistema de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

Modernización tecnológica: Manejar la información de una manera ágil para la toma oportuna de decisiones, requiere que tanto el Hardware como el Software implementado en el consultorio, reciba actualización constante, permitiendo estar a la vanguardia en tecnología.

Planificación Institucional: Establecer una adecuada planificación como herramienta básica para un mejor accionar en todas sus actividades, de forma tal que se promueva un debido seguimiento a la consecución de las metas propuestas.

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo como principal forma de desarrollar las actividades tendientes a la correcta prestación de los servicios que ofrece el CONTADEC. Lo cual implica armonía, dinamización y un correcto engranaje del recurso humano con que cuenta el consultorio.

Primero el cliente: Escuchar la voz del cliente, satisfacer sus necesidades, y llenar sus expectativas con calidad, como meta principal para el sostenimiento de la organización.

7.4 IMAGEN CORPORATIVA:

7.4.1 Misión y Visión: La misión define el rumbo de la empresa y el alcance de sus operaciones, es el referente o compromiso para con los socios, los clientes, los procesos y los empleados, para tener en cuenta en todas las labores cotidianas, para impulsar el compromiso del personal hacia el logro de los objetivos. La misión es la razón de ser o en otras palabras es la filosofía del negocio. La misión debe contener y consolidar:

- Las exigencias de los clientes, los empleados.
- Los productos y servicios.
- Ubicación de los mercados.
- Tecnología.
- Preocupación por la supervivencia, crecimiento y rentabilidad.
- Filosofía de la empresa.
- Preocupación por la imagen pública.
- Concepto de sí misma.
- Efectividad reconciliatoria.
- Calidad inspiradora.

“La VISION corporativa es el conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa (consultorio) es y quiere ser en el futuro. La visión no se expresa en términos numéricos, la define la alta dirección de la compañía, debe ser amplia e inspiradora, conocida por todos e integrar el equipo gerencial a su alrededor.

Elementos que debe contener una Visión:

- Es formulada por los líderes de la organización.
- Dimensión en el tiempo.
- Integradora.
- Amplia y detallada.
- Positiva y alentadora.
- Debe ser realista posible.
- Debe ser consistente.
- Debe ser difundida interna y externamente.

Para determinar la misión y visión del Consultorio, se optó por tomar la sugerencia del Docente y Director del Proyecto HUMBERTO RUEDA RAMIREZ, de realizar un Taller teórico práctico denominado “Construcción de la misión y Visión del consultorio”, desarrollado con base en un instrumento aplicado a los profesores de la Facultad (ver anexo 03), Este ejercicio permitió recoger las ideas y expectativas con las cuales se formularon la misión y visión del Consultorio que a continuación se dan a conocer:

MISIÓN

Contribuir al éxito de las mipymes de la región Surcolombiana mediante la aplicación del conocimiento científico, ofreciendo servicios de asistencia empresarial, consultoría, capacitación y prácticas académicas, permitiendo así la interacción entre la universidad y el sector económico, contando con tecnología de punta y se realizando una estricta selección del personal vinculado al mismo, con el fin de situar lo mejor al servicio de la comunidad.

VISIÓN

En el 2010 el consultorio CONTADEC de la Facultad de Economía y Administración será reconocido por la comunidad empresarial de la región Surcolombiana como la mejor opción para el desarrollo de las mypimes de los diferentes sectores de la economía con amplia cobertura de servicios.

7.4.2 Portafolio de Servicios: El CONTADEC, como unidad de proyección a la comunidad adscrito al Centro de Interacción Empresarial “CIE”, pertenece a la Facultad de Economía y Administración, y fué concebido para lograr la interacción de la academia con el entorno, ofreciendo tanto al sector privado como al público y a la comunidad en general, asesoría especializada en el manejo Contable, Administrativo y Económico de sus negocios colocando a su disposición los conocimientos profesionales de estudiantes y docentes de la facultad para contribuir al desarrollo empresarial de la región surcolombiana.

El CONTADEC prestará sus servicios en las áreas correspondientes, que a continuación se dan a conocer:

GERENCIA Y TALENTO HUMANO

Le ofrece conocimientos en el desarrollo del talento humano, como una de las bases para el crecimiento de la organización, implementando técnicas y estrategias, que faciliten su manejo y maximicen su capacidad.

CONTABILIDAD

Diseño e implementación de sistemas contables, con un enfoque gerencial que sirvan como herramientas financieras, económicas, administrativas y operativas para el direccionamiento y crecimiento de la empresa.

IMPUESTOS

Orientaciones legales de las obligaciones tributarias de acuerdo con la actividad comercial, enfocada hacia la planeación tributaria.

CONTABILIDAD FINANCIERA PARA NO FINANCIEROS

Herramienta administrativa con enfoque gerencial que sirve de apoyo en la toma de decisiones por medio de la interpretación y análisis de la información contable.

CONTABILIDAD DE COSTOS

Sistema que proporciona la información necesaria para la valoración de inventarios, el control administrativo de las operaciones y actividades de producción; enseña la relación costo - beneficio - volumen y sirve de base a la gerencia para la planeación y asignación de precios.

CONTROL INTERNO Y REVISORÍA FISCAL

Comprende las medidas empleadas para el cumplimiento eficiente y eficaz de

las actividades propias de la empresa y de sus compromisos legales con el medio.

PRODUCCIÓN Y CALIDAD

Temática ofrecida para quien manufactura algún tipo de producto, bien o servicio, centrándolo en el manejo de los factores de la producción, así mismo localizarlo en el estudio y análisis de los estándares y calidad.

MERCADEO

Presentar al empresario una dimensión sobre el comportamiento del entorno, los clientes, la competencia, las tendencias regionales y mundiales, para identificar la mejor forma de comercialización del producto o servicio.

ECONOMÍA

Analiza las variables económicas regionales y nacionales, e identifica las necesidades del medio permitiendo el desarrollo económico, científico y tecnológico apropiado.

BASE DE DATOS ECONÓMICOS

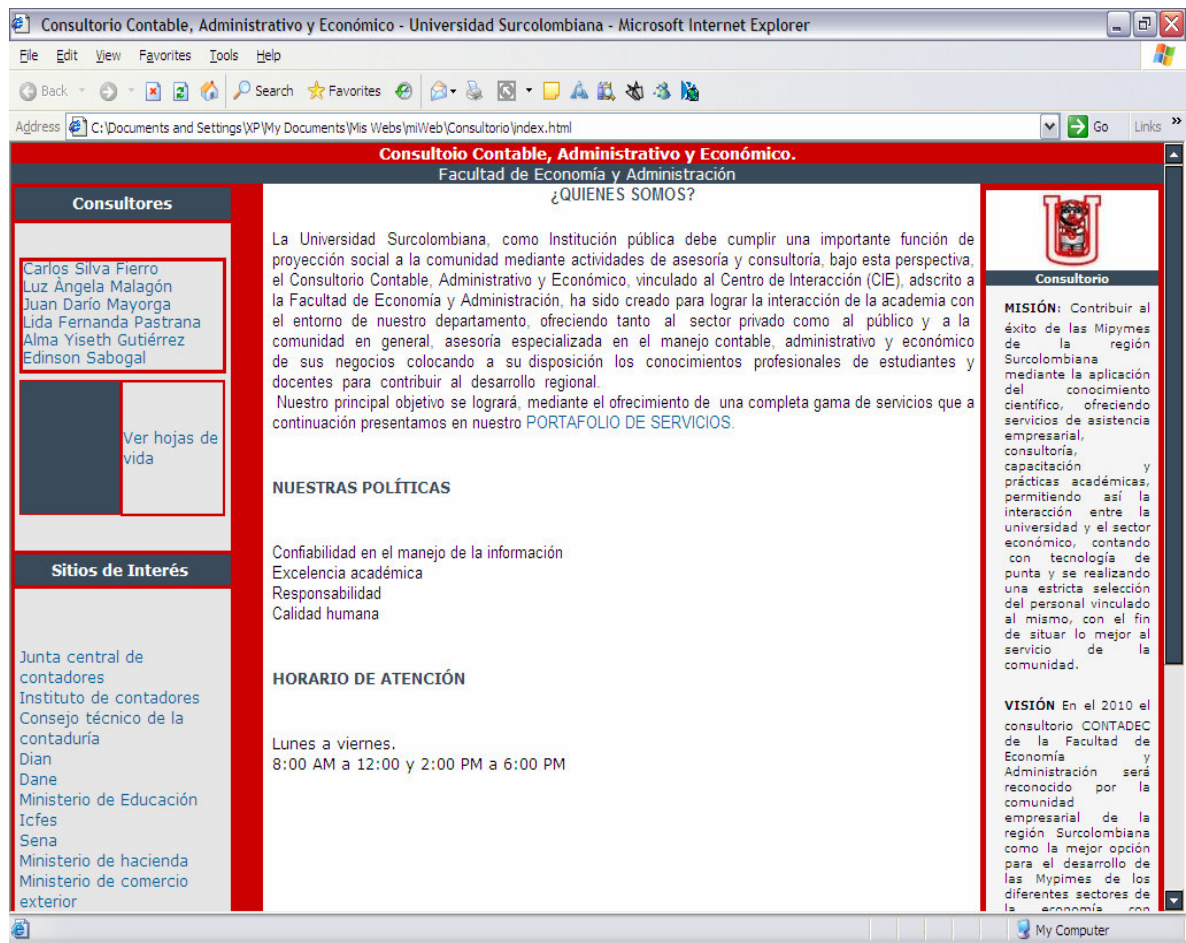
Proporciona las pautas y herramientas para orientar la creación de negocios a partir de una base de datos actualizada, que sea aplicable a cada actividad comercial analizando las variables regionales y nacionales.

OTROS SERVICIOS

TALLERES, CURSOS, CAPACITACIONES, CONVENIOS, CONFERENCIAS, DIPLOMADOS, SEMINARIOS.

7.4.3 Pagina web

Grafico N° 01
FOTO PÁGINA WEB DEL CONTADEC



En el proceso de Fortalecimiento del CONTADEC, se planteó la idea de extenderlo al campo virtual, con el objetivo de hacerlo mas asequible al usuario

utilizando tecnología de punta, se procedió a hacer la solicitud al centro de gestión de redes para conseguir el espacio en el servidor de la USCO, en el cual se implementó la página Web del Consultorio a la cual se puede acceder ingresando a la pagina de la Universidad Surcolombiana www.USCO.edu.co.

Al desarrollar la pagina Web de consultorio, se planteo la necesidad de ofrecer por Internet los mismos servicios que el Consultorio ofrece en su sede física. Para el efecto se creo el consultorio virtual, el cual permite que el usuario sin importar el lugar geográfico en el que se encuentre y pueda hacer uso de los servicios que presta el consultorio, haciendo las consultas en la página Web. Estas consultas serán enviadas al correo electrónico del consultorio y posteriormente se le envía por el mismo medio la respuesta de la consulta al usuario consultante.

En la Web del consultorio se colocó a disposición del usuario toda la información sobre el Consultorio, sus objetivos, su misión, su visión, el portafolio de servicios y la relación del personal administrativo y operativo del Consultorio.

El diseño de la Web del consultorio, se hizo acorde con el diseño de la página Web principal de la Universidad Surcolombiana, con el propósito de que se adaptara y armonizara con esta, tanto en sus colores como en sus formatos.

Para prestar un servicio más completo y de utilidad al usuario, se incluyó en la página, una serie de direcciones de páginas web, que resultan imprescindibles y de gran utilidad para las personas interesadas en temas, contables,

administrativos, económicos y afines. Desde la página web del consultorio se puede tener acceso a páginas de entidades estatales y a una base de datos gratuita en la que se tienen acceso ilimitado a toda la normatividad colombiana, desde la constitución nacional hasta los códigos, estatutos, leyes y decretos reglamentarios.

7.4.4 Eslogan: Con el objeto de darle identidad propia y destacar en todas sus actividades el propósito para el cual fué creado el CONTADEC, se ha construido con el apoyo del equipo de trabajo el siguiente ESLOGAN: “**LO MEJOR AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD**”, que indica que la Universidad ha situado en el Consultorio sólo lo mejor al servicio de la comunidad tanto universitaria como general.

7.4.5 Logo:

7.4.6 Boletín Empresarial del Consultorio: Una organización como el Consultorio, que va a tratar temas especializados, de interés general, para la comunidad debe contar con una publicación que le permita a sus usuarios tener información escrita y vigente sobre temas de actualidad, oportuna y pertinente, que trate asuntos que inviten a la lectura de sus usuarios, y en consecuencia el Consultorio pueda estar al tanto de las cuestiones que interesan a la comunidad en general.

Tal Boletín informativo debe ser una publicación periódica, o sea que cada semestre se edite y publique una edición.

▪ **Contenido y generalidades del Boletín:**

| | |
|--------------------------------|---|
| NOMBRE DE LA PUBLICACION: | BOLETIN EMPRESARIAL |
| RESPONSABLE DE LA PUBLICACION: | EL CONTADEC |
| AUSPICIANTES: | UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION. |

No obstante se podrán dejar espacios abiertos dentro de la publicación para aquéllos anunciantes del sector privado que deseen apoyar la publicación del Consultorio, lo cual servirá de apoyo para cubrir los gastos de edición, tiraje y publicación.

Este Boletín, tendrá un artículo denominado **LA EDITORIAL**, el cual será escrito por el Director del Consultorio, contará además con unas secciones que tratarán temas acordes con su esencia, que a continuación se enuncian detalladamente:

LA RECTORIA:

En ésta sección se invitará al Rector de la Universidad para que publiquen un artículo de interés para la comunidad universitaria y en especial para que trate temas referentes a la Facultad de Economía y Administración.

SECCION DE OPINION:

En esta sección se deben abordar temas de opinión general, asuntos políticos del orden nacional, internacional que afecten o interesen de una u otra forma, la región, el alma mater, el Consultorio y en general sean de intereses para la sociedad.

SECCION CONTADURIA:

Esta sección estará integrada por temas específicos de la carrera de contaduría pública y afines, temas de investigación y desarrollo de la carrera.

SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS:

Esta sección estará integrada por temas específicos de la carrera de

administración de empresas y afines, que traten sus áreas, temas de investigación y desarrollo de la carrera.

SECCION DE ECONOMIA:

Esta sección estará integrada por temas específicos de la carrera de Economía y afines, que traten sus áreas, temas de investigación y desarrollo de la carrera.

SECCION DE TECNOLOGIA:

En ésta sección se tocarán temas relacionados con los avances tecnológicos, sistemas, computación y demás que sean de interés para la empresa y los empresarios, los profesionales y demás usuarios del Consultorio,

SECCION MEDIO AMBIENTE:

En ésta sección se verán temas relacionados con el medio ambiente, la ecología y demás que tengan relación con éste asunto, que apunta a convertirse en un tema obligado a tratar en todo lugar, debido a que el mundo viene tomando conciencia del cuidado del medio ambiente.

SECCION CULTURAL Y DE VALORES:

En esta sección se tendrán que tener en cuenta los asuntos relacionados con actividades culturales, la promoción de valores y de las buenas costumbres cuya práctica se ha venido perdiendo en la actual sociedad, resaltando las buenas acciones y los buenos ejemplos. En este espacio se resaltarán aquellas personalidades que cumplan meritos para ser destacados públicamente por sus

logros, especialmente aquéllos que dejen en alto el buen nombre de la Universidad.

SECCION “MI REGION”:

Esta sección, claramente su nombre denota debe tratar asuntos y temas de la región, éstos artículos deben estar orientados a resaltar aquellas cosas buenas de nuestra región y que permitan proyectarla, creando en lo posible de cierto modo identidad regional.

Los integrantes del consultorio deberán invitar a diferentes personalidades para que escriban los artículos para el Boletín Empresarial del Consultorio CONTADEC, los escritores de los temas deberán dar su autorización para publicar sus artículos. El Director del Consultorio deberá conformar los comités y destinar a dos monitores del Consultorio como responsables de la logística del Boletín y promover el Boletín al interior de la Universidad y público en general.

SECCION CLASIFICADOS:

En ésta sección se podrán publicar los clasificados de interés para los estudiantes, profesionales, docentes, oferta y demanda laboral con el fin de impulsar el empleo de los profesionales y estudiantes de la Universidad, en especial los de nuestra Facultad en puestos de trabajo acorde a sus capacidades y planes de estudios.

8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

8.1 JUSTIFICACION DE LA ESTRUCTURA PROPUESTA:

De acuerdo con la información recopilada, las funciones y necesidades de la facultad, de los estudiantes y del mismo medio empresarial, se ha determinado que el consultorio debe atender las siguientes funciones:

- **Servicio a la comunidad**

La facultad debe cumplir con su función de proyección y servicio a la comunidad. También debe garantizar la calidad del futuro profesional, para lo cual el CONTADEC ha de ser un medio en la consecución de estos fines, a través de las prácticas académicas en microempresas y/o de los servicios de consultoría a pequeñas y medianas empresas

- **Generación de recursos**

El consultorio se desarrollara como empresa, concibiéndolo como fuente de ingresos para la Universidad y la misma Facultad, mediante la prestación de los servicios de asesoría, asistencia empresarial, capacitación, conferencias, talleres y la realización de convenios con diferentes entidades públicas y privadas, recibiendo una remuneración que le permita sostenerse y generar empleo

prioritariamente a estudiantes y los egresados de la Universidad.

- **Apoyo a la comunidad estudiantil:**

Mediante la creación de una biblioteca especializada dotada con material bibliográfico inherente a cada uno de los programas que ofrece la Facultad, para ser consultados dentro del consultorio por estudiantes, profesores y particulares.

Además brindar a los estudiantes de la Facultad el acceso a prácticas empresariales, mediante la celebración de convenios y otras figuras afines, que le permitan al estudiante interactuar con el entorno empresarial.

Gráfico N° 02

FUNCIONES DE LA FACULTAD A DESARROLLAR POR EL CONTADEC



8.2. ESTRUCTURA ORGANICA

Para poder llegar a determinar una estructura orgánica del consultorio CONTADEC es necesario establecer previamente su ubicación dentro de la estructura de la universidad, apoyados en los acuerdos 064 de 1994 del Consejo Superior Universitario; 029 y 030 de 2004 del Consejo de la Facultad de Economía y Administración, hemos determinado que el consultorio se encuentra ubicado como una unidad adscrita al CIE, el cual a su vez se encuentra adscrito a la Facultad de Economía y Administración.



Ubicado el consultorio dentro de la estructura de la universidad, se propone que se integre de la siguiente manera:

COMITÉ DEL CONSULTORIO: Su presidente será siempre el decano de la Facultad de Economía y Administración, se reunirá cada tres meses ordinariamente y en forma extraordinaria cuando concurren la mitad más uno de sus miembros previa convocatoria. El comité estará conformado por las siguientes personas:

- El Decano de la Facultad de Economía y Administración
- El Director del Consultorio
- El Coordinador del Consultorio
- Un representante de los profesores
- Un representante de los practicantes, delegado por éstos en reunión citada por el Director del Consultorio.

El comité cumplirá las siguientes funciones:

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Establecer las políticas generales del Consultorio.
- Planificar, proponer, programar y dar curso a los servicios y tareas del Consultorio.
- Asignar y evaluar el trabajo de las personas vinculadas al Consultorio: Director, asesores y estudiantes practicantes, señalando pautas claras y precisas respecto de lo que debe ser el trabajo en nombre de la Universidad.

- Definir en reunión extraordinaria y como última instancia a cuáles empresas se prestará asesoría, de lista presentada por el Director.
- Dirimir los inconvenientes presentados en la asignación de profesores a los trabajos de asesoría, consultoría y afines.
- Conocer en segunda instancia cualquier irregularidad dentro de los procesos de prestación de servicios.
- Evaluar los informes del Director sobre el desarrollo del plan de acción y de todos los trabajos que en general ejecute el consultorio.
- Aprobar o improbar en reunión extraordinaria y como última instancia los presupuestos de costos y gastos para cada una de las actividades, una vez vistos y aprobados por la Dirección del Consultorio.

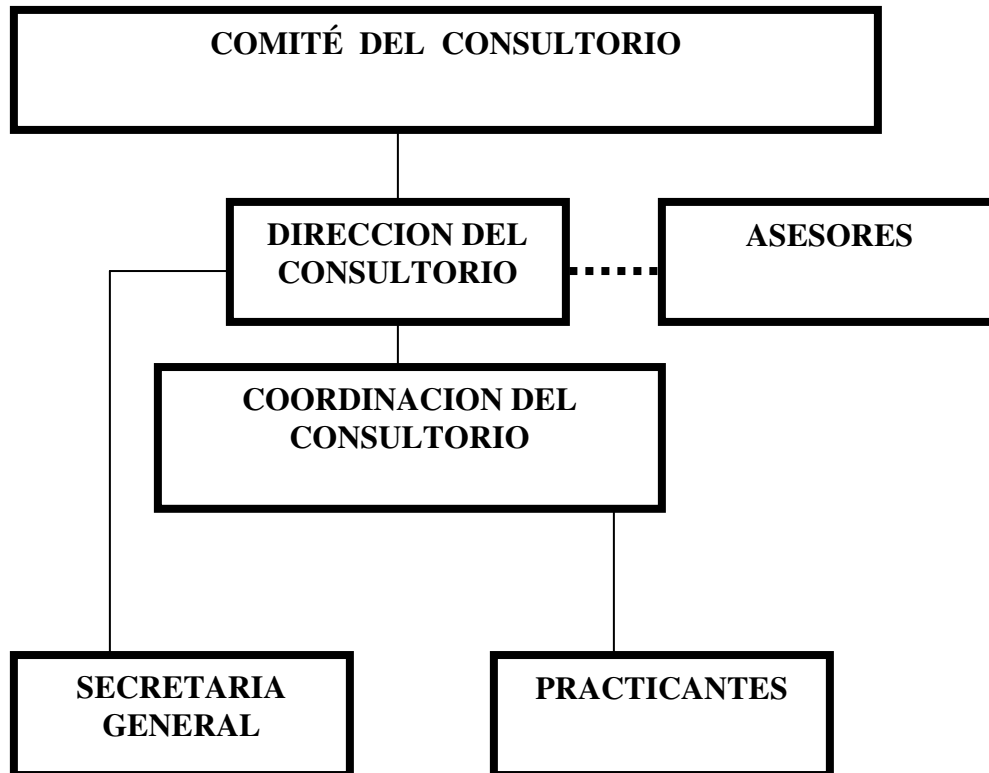
DIRECCION DEL CONSULTORIO: Unidad encargada del direccionamiento y administración del consultorio. Estará cargo de un director elegido para un periodo de un año, tendrá bajo su cargo la coordinación y la secretaria general del consultorio, como también los asesores que en desarrollo de las actividades del mismo se contraten.

COORDINACION DEL CONSULTORIO: Unidad encargada de la coordinación del desarrollo de las actividades propias del consultorio, tendrá a su cargo los practicantes asignados al consultorio. Podrá delegar funciones a la secretaria general.

SECRETARIA GENERAL CONSULTORIO: Unidad encargada de la recepción, organización y servirá de apoyo logístico de las actividades propias del consultorio.

Gráfico N° 04

ORGANIGRAMA DEL CONTADEC



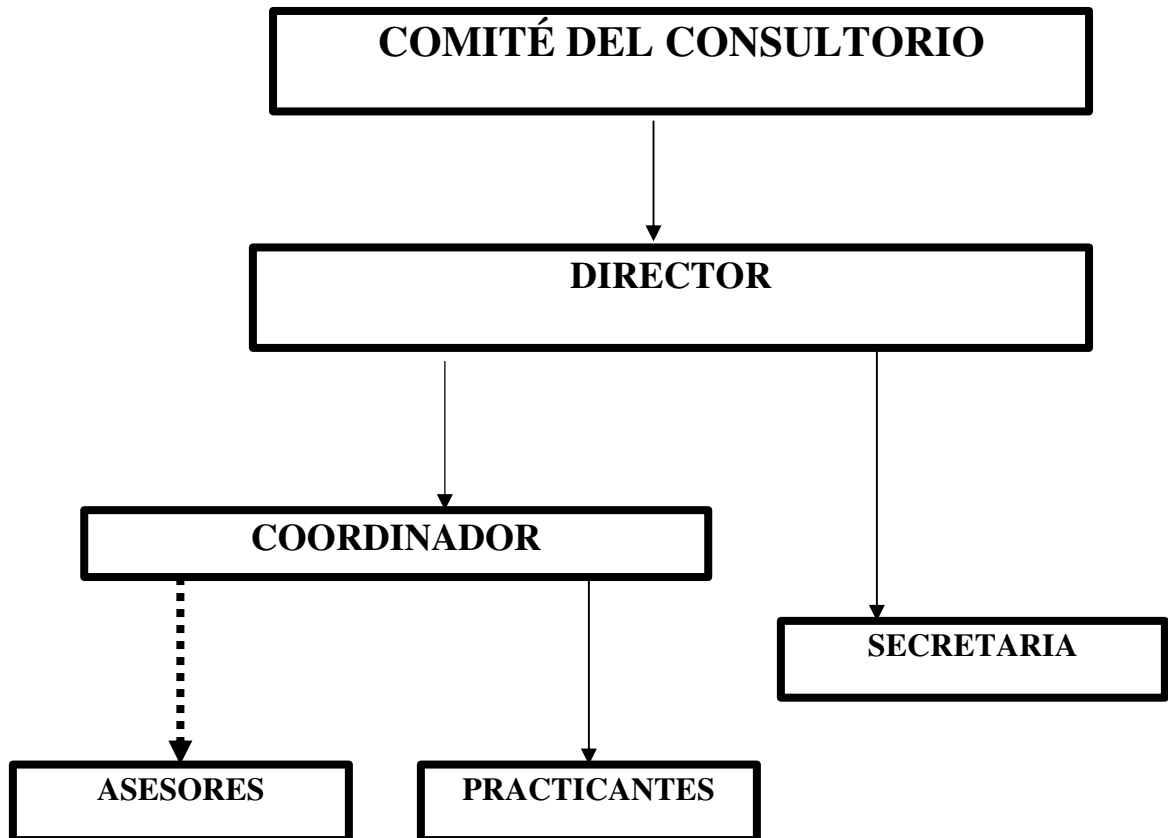
8.3 ESQUEMA JERARQUICO

Para el óptimo funcionamiento del CONTADEC, se hace necesario contar con un Esquema Jerárquico, que oriente hacia la determinación de líneas de responsabilidad, autoridad y comunicación, que serán expuestas en el manual de

funciones, partiendo de la posición jerárquica del consultorio dentro de la estructura de nuestra Alma-mater.

Gráfico N° 05

PROPUESTA ESTRUCTURA JERARQUICA DEL CONTADEC



9. MANUAL DE FUNCIONES

El CONTADEC requiere para una mejor ejecución de sus labores de un Manual de Funciones, que le permita conocer al personal que ocupe cargos o haya sido asignado al consultorio, qué funciones debe cumplir en procura del logro de los objetivos del Consultorio.

El Manual de Funciones ha sido concebido de acuerdo a los cargos al interior del Consultorio tales como el de Director, el Coordinador, los Asesores que se contraten ocasionalmente en desarrollo de ciertas actividades del CONTADEC, la Secretaria General y los Practicantes, estudiantes de la Facultad de Economía y Administración, que sean asignados al Consultorio.

9.1 OBJETIVOS DEL MANUAL

- Determinar las funciones del personal que se vincule al CONTADEC.
- Establecer las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización con el fin de prestar un mejor servicio.
- Contribuir a la ejecución correcta y oportuna de las actividades del Consultorio.
- Permitir el correcto engranaje de los estamentos al interior del Consultorio determinando claramente las funciones y alcance de cada uno de ellos.

- Servir de medio de consulta y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al Consultorio.
- Propiciar el mejoramiento de los funcionarios, empleados y demás personal que esté vinculado al CONTADEC.
- Promover el desarrollo de la productividad y calidad del Consultorio.

9.2 MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO

A continuación se da a conocer la propuesta para el manual de funciones del Consultorio Contable, Administrativo y Económico CONTADEC.

MANUAL DE FUNCIONES

CONSULTORIO CONTABLE, ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO CONTADEC

DIRECTOR

PERFIL:

El Director del CONTADEC, será un profesional con altas calidades humanas, técnicas y profesionales, con capacidad de gestión y dirección.

REQUISITOS:

Ser profesional de las áreas económicas y administrativas.

Acreditar especialización en áreas afines.

Contar con experiencia profesional mínima de cuatro años en actividades de asesoría, consultoría, gerencia o de docencia universitaria.

No estar vinculado laboralmente a empresas dedicadas a la asesoría y consultoría.

DEPENDENCIA: Facultad de Economía y Administración

JEFE INMEDIATO: Comité Administrativo

| |
|---|
| PERIODO DE NOMBRAMIENTO: Mínimo un año |
|---|

FUNCION GENERAL

El Director es el representante legal del CONTADEC ante el medio interno y externo, encargado de las actividades de planeación, dirección, control y fijación de metas, de tal forma que el consultorio cumpla sus objetivos de manera eficiente.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de los objetivos y el reglamento del Consultorio en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas por la Facultad y la dirección de la Universidad;
- Contactar las empresas para la realización de las prácticas y consultorías empresariales.
- Adelantar el proceso de selección de los estudiantes para las prácticas.
- Coordinar y rendir informe al comité respecto al desempeño de los practicantes y en general de las demás personas vinculadas al Consultorio.
- Promocionar las diferentes actividades del CONTADEC ante el medio externo.
- Adelantar las gestiones necesarias para que el consultorio cumpla con su condición de auto sostenible a través de la ejecución de proyectos, asesorías, consultorías, capacitaciones etc.
- Analizar las solicitudes del servicio, asignar al Docente – Tutor para los casos aceptados, asignar los Estudiantes – Asesores para el desarrollo de los proyectos.
- Adoptar sistemas o canales de información interinstitucional para la ejecución

y el seguimiento de los programas y proyectos del Consultorio.

- Vigilar que los servicios que presta el consultorio se realicen en forma eficaz y conforme a la normatividad.
- Planear, programar y ejecutar la socialización de los trabajos presentados por los estudiantes en lo que respecta a las prácticas empresariales, las consultorías y los proyectos de investigación.
- Elaborar proyecto de presupuesto de ingresos y gastos del consultorio.
- Responder por todos los recursos que la Universidad asigna al Consultorio para el cumplimiento de su función.
- Las demás que le sean asignadas, o que le correspondan por la naturaleza de su cargo.

COORDINADOR

PERFIL:

El Coordinador del CONTADEC, será un profesional con altas calidades humanas, técnicas y profesionales, que posea habilidades para desarrollar, coordinar proyectos y gestionar en el entorno, con excelente capacidad para el manejo de recurso humano.

REQUISITOS:

Ser profesional de las áreas económicas y administrativas.

Contar con experiencia mínima de dos años en actividades de asesoría, consultoría, gerencia o de docencia universitaria.

No estar vinculado laboralmente a empresas dedicadas a la asesoría y consultoría.

DEPENDENCIA: Facultad de Economía y Administración

JEFE INMEDIATO: Director

PERIODO DE NOMBRAMIENTO: Mínimo un año

FUNCION GENERAL

Apoyar en todo nivel y tiempo la gestión del Director, coordinando las actividades de planeación, dirección, control, manejo de recurso humano, y elaboración, presentación, desarrollo y ejecución de proyectos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Responder por el efectivo cumplimiento de los programas y proyectos del Consultorio.
- Promover y participar en los estudios e investigaciones que permitan mejorar la prestación de los servicios de Consultorio.
- Llevar el registro de la asistencia de los asistentes docentes, y estudiantes.
- Rendir los informes solicitados además de los que normalmente debe presentar acerca del funcionamiento de su cargo.
- Realizar reuniones periódicas con los docentes del Consultorio.
- Ejercer como director encargado cuando sea el caso.
- Promover actividades y la asesorar la presentación de proyectos.
- Hacer las veces del secretario de Comité.
- Asistir en representación del Consultorio a reuniones y demás actividades a las cuales sea convocado o invitado, cuando medie delegación del Director o de las Autoridades Académicas de la Universidad;
- Apoyar en todo tiempo la gestión del Director.
- Coordinar, promover, controlar y velar por el cumplimiento de los objetivos y el reglamento del Consultorio en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas por la Facultad y la dirección de la Universidad;
- Contactar las empresas para la realización de las prácticas.
- Responder ante el Director por todos los recursos que la Universidad asigna al Consultorio para el cumplimiento de su función.

- Coordinar y vigilar los procedimientos referentes al préstamo y adquisición de libros de la biblioteca especializada.
- Coordinar y vigilar el desarrollo de asesorías contables sistematizadas, demás que se den en desarrollo de las actividades del consultorio.

ASESORES

PERFIL:

Serán profesionales idóneos que cumplan con los requisitos y características necesarias para cada caso.

REQUISITOS:

Serán establecidos de acuerdo a las necesidades del proyecto a ejecutar.

DEPENDENCIA: Facultad de Economía y Administración.

JEFE INMEDIATO: Coordinador

PERIODO DE CONTRATACION: El requerido.

FUNCION GENERAL

El asesor es el profesional que ejecutará, apoyará o dirigirá si es el caso, un proyecto específico contratado por el Consultorio en desarrollo de sus actividades.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Cumplir el reglamento del consultorio y el de la misma universidad.
- Presentar los informes solicitados por el coordinador o el director.
- Responder por los recursos que se le provean en el cumplimiento de sus funciones.
- Cumplir con el objeto y las tareas estipuladas en su contrato.
- Cumplir cabalmente con los plazos y términos determinados en su contrato.
- Las demás que le sean asignadas por el Director del consultorio en desarrollo del contrato.

SECRETARIA GENERAL

➤ **PERFIL:**

La secretaria (o) del CONTADEC, será un estudiante de cualquier área afín con el consultorio, que posea conocimientos básicos en sistemas, digitación, archivo y secretariado en general.

➤ **REQUISITOS:**

- Ser estudiantes de las áreas afines con el consultorio.
- Contar con experiencia mínima de Seis (6) meses en actividades de secretaria o archivo.
- No estar vinculado laboralmente a empresas dedicadas a la asesoría y consultoría.
- Poseer un buen promedio de notas.

➤ **DEPENDENCIA:** Facultad de Economía y Administración

➤ **JEFE INMEDIATO:** Coordinador

➤ **PERIODO DE NOMBRAMIENTO:** Para el semestre.

FUNCION GENERAL

La secretaria debe ejercer funciones de elaboración, organización y archivo de documentos, recepción y atención al público en primera instancia, brindándole al Consultorio apoyo en todas sus actividades.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Recepcionar correspondencia diligenciando los formatos establecidos.
- Elaborar las actas generadas en las reuniones de comité.
- Atender la biblioteca especializada, organizando el material existente diligenciando los formatos establecidos para el préstamo.
- Apoyar logísticamente todas las actividades del consultorio.
- Responder por todos los recursos que le sean asignados en el desarrollo de sus funciones.
- Las demás que le asigne el Director y la Facultad.

PRACTICANTES

➤ **PERFIL:**

El practicante del CONTADEC, deberá ser un estudiante que se destaque por su calidad humana y académica con un alto sentido de pertenencia hacia la Universidad y la misma Facultad.

➤ **REQUISITOS:**

- Ser estudiante de la Facultad de Economía y Administración.
- Poseer preferiblemente un promedio de notas superior a 3.5
- Encontrarse nivelado académicamente.

➤ **DEPENDENCIA:** Facultad de Economía y Administración

➤ **JEFE INMEDIATO:** Coordinador del Consultorio

➤ **PERIODO:** Por el semestre

FUNCION GENERAL

El estudiante practicante debe desarrollar de manera responsable y eficiente su práctica, cumpliendo a cabalidad con todas las labores encomendadas y de esta manera contribuir al buen el nombre del consultorio y la universidad.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

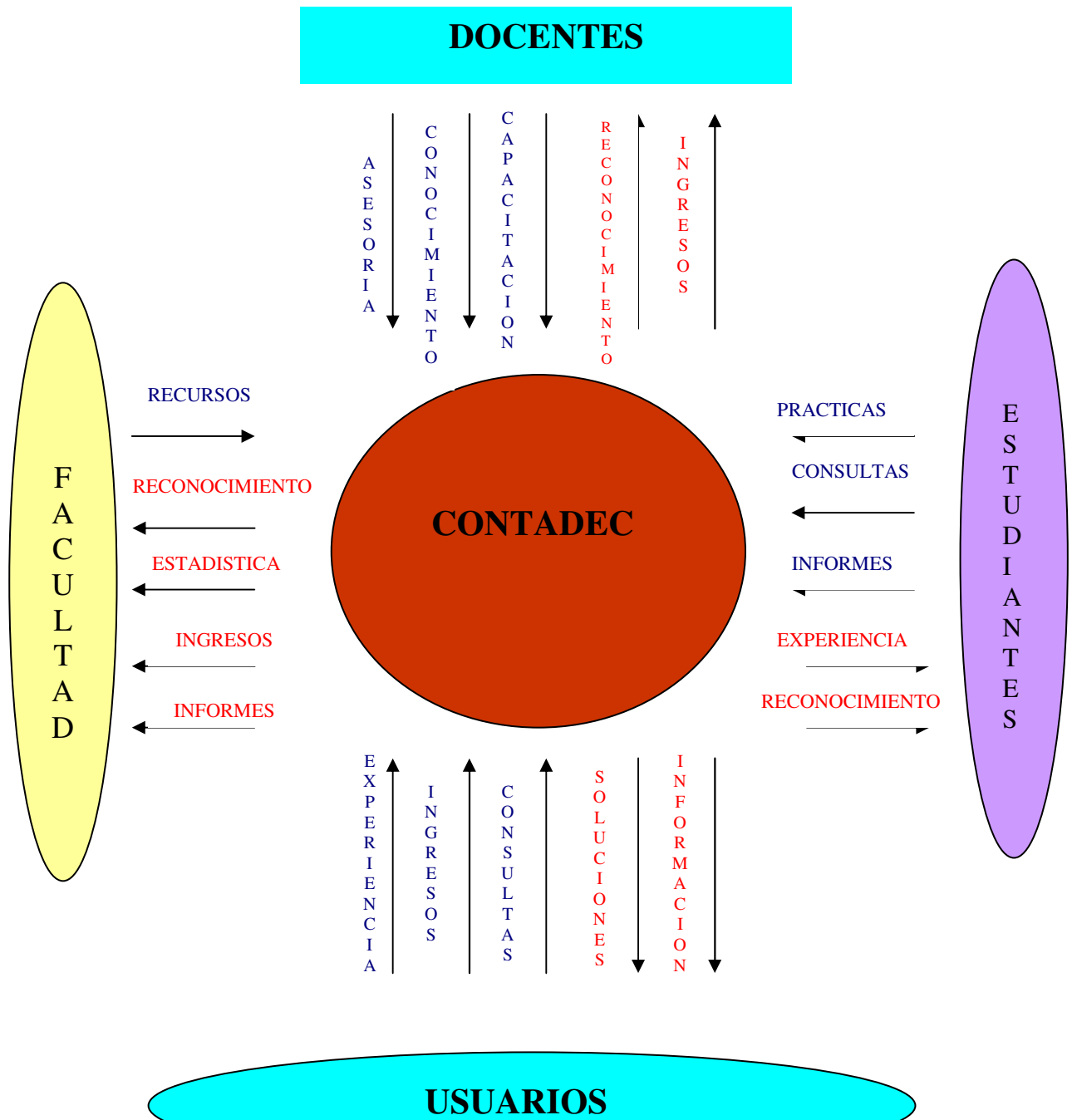
- Atender al público y permanecer en las sedes durante los turnos establecidos.
- Diligenciar debidamente los formatos de recepción de consultas.
- Asumir el conocimiento del caso asignado, en forma diligente y ordenada, en coordinación con el interesado.
- Rendir los informes solicitados por profesores y directivos.
- Realizar las labores de archivo producto de sus funciones.
- Guardar la debida reserva de la información que utilice durante el desarrollo de la práctica.
- Responsabilizarse ante la entidad por los documentos y todo tipo de material recibido.
- Las demás que le sean asignadas por la Dirección afines al cumplimiento de las operaciones del consultorio.

10. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El CONTADEC en el desarrollo de sus objetivos lleva a cabo diferentes actividades, las cuales deben estar previamente definidas en forma clara, comprensible y ordenada, de acuerdo con las funciones de cada uno de sus miembros. Además deben ser de manejo general para los integrantes. Este Manual de Procedimientos pretende describir esta serie de actividades explicando en que consisten, cuando, cómo, donde y con qué se van a llevar a cabo y además determinar los responsables según el área correspondiente.

Es fundamental desarrollar un análisis del CONTADEC como sistema, con el objeto de entender de forma global su funcionamiento, es así como a través del siguiente diagrama de contextualización, se refleja claramente el proceso de retroalimentación entre los actores que participan activamente en el Consultorio y su entorno.

Gráfico Nº 06
DIAGRAMA DE CONTEXTUALIZACION



10.1 OBJETIVOS DEL MANUAL

- Identificar los servicios que ofrece el CONTADEC.
- Concentrar las actividades dispersas para mejorar el servicio.
- Contribuir a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas a los practicantes.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.
- Facilitar el aprovechamiento de los recursos.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al cliente.
- Propiciar el mejoramiento del servicio y calidad del CONTADEC.
- Coadyuvar a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal.
- Propiciar el mejoramiento de la productividad y calidad del CONTADEC.

10.2 PROPUESTA PARA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

A continuación se dá a conocer la propuesta de Manual de Procedimientos para el Consultorio contable, administrativo y económico CONTADEC.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CONSULTORIO CONTABLE, ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO

CONTADEC

Se ha planteado hacer el uso de colores, para diferenciar a que área pertenece el proceso, con el fin de facilitar a los usuarios del Manual de Procedimientos el manejo del mismo. Por ello se encontrarán con color AZUL los procedimientos correspondientes al área Administrativa y con color ROJO se identificarán los procedimientos correspondientes al área Operativa del Consultorio.

AREA ADMINISTRATIVA

TITULO: 1. RECEPCION Y ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA

OBJETIVO: Radicar y archivar absolutamente toda la documentación que ingrese al Consultorio CONTADEC.

INICIA EN: Recepción de correspondencia.

FINALIZA EN: Archivo de la correspondencia.

FORMATOS:

AD01-A Radicador de Correspondencia: Este formato contiene la fecha de recibido, Número de radicación, destinatario, asunto, responsable de remitir.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|---|-----------------|
| 1 | El interesado Presenta su correspondencia en recepción del consultorio. | Secretaria |
| 2 | La secretaria debe firmar las copias como constancia de recepción si estas existieran. | Secretaria |
| 3 | Sella, radica y registra la correspondencia en el formato radicador. | Secretaria |
| 4 | Selecciona la correspondencia para posteriormente distribuirla según el destinatario o responsable del asunto. | Secretaria |
| 5 | Los responsables de las diferentes áreas, reciben la correspondencia, dan lectura y archivan o remiten según corresponda. | El destinatario |
| 6 | Se archiva en su carpeta respectiva. | La Secretaria |

RIESGOS:

Que la secretaria pase por alto radicar alguna correspondencia.

Que la secretaria radique erróneamente alguna correspondencia.

Que la secretaria no remita oportunamente la correspondencia.

Que la correspondencia no sea archivada adecuadamente.

CONTROLES:

Que el Coordinador asigne un Practicante para que semanalmente y en forma aleatoria verifique proceso de radicación y archivo de la correspondencia y presente un informe al Coordinador, con copia al Director.

TITULO: 2. INFORMES DE ATENCION AL CLIENTE
OBJETIVO: Reportar al Director la información sobre consultas atendidas por los practicantes y demás integrantes del Consultorio CONTADEC que atiendan usuarios
INICIA EN: Resolución de la consulta.
FINALIZA EN: Presentación del informe.
FORMATOS:

AD02-A Informe atención de usuarios: Este formato debe contener en forma general el procedimiento que se tuvo para resolver la consulta.

OP01-A Ficha de usuario:

OP01-B Formulario recepción de documentos:

OP01-C Formato cita:

OP01-D Formato recepción de consulta:

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|---|---------------------------|
| 1 | Se solicitan a la secretaria los formatos operativos pertinentes. | Quien atiende la consulta |

| | | |
|---|--|---------------------------|
| 2 | Se diligencia el formato AD02-A teniendo en cuenta la información contenida en los formatos operativos. | Quien atiende la consulta |
| 3 | Entrega del informe a la Coordinación o a la secretaria con su debida radicación cuyo plazo en tres días posteriores a la resolución de la consulta. | Quien atiende la consulta |
| 4 | El Coordinador revisará y tomará nota del informe y lo remitirá a la Dirección, con las observaciones pertinentes pasado cinco días después de haber sido recibido por el o la secretaria. | Coordinador |
| 5 | El Director toma nota de los informes remitidos de Coordinación, y finalmente luego de revisados en un término de cinco días los estará remitiendo al archivo con las observaciones del caso. Los cuales deberán estar incluidos en el informe mensual presentado a la Decanatura. | Director |
| 5 | Archivo del informe. | Secretaria. |

RIESGOS:

Que el estudiante altere el contenido de los formatos.

Que presente información en el formato de informe contraria a la de los formatos operativos.

CONTROLES:

Que el coordinador semanalmente y en forma aleatoria verifique el número de informes que a bien considere tomar de los presentados al Director y generar un informe detallado de esta actividad.

El Director del consultorio presentara un informe mensual al comité administrativo del CONTADEC con copia a la decanatura con sus debidas observaciones.

TITULO: 3. REUNIONES ADMINISTRATIVAS

OBJETIVO: Realizar las reuniones ordinarias y periódicas del consultorio, con el fin de informar, coordinar, y proyectar las actividades del mismo.

INICIA EN: Convocatoria de la reunión.

FINALIZA EN: Levantamiento del Acta de la reunión.

FORMATOS:

AD03-A Convocatoria a reunión administrativa: Este formato debe contener en forma general el tipo de reunión, los temas previos a tratar.

AD03-B Acta reunión administrativa: Este formato debe contener el orden del día, el desarrollo del mismo, los asuntos tratados en la reunión, y demás propios de la reunión.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|--|---------------------------|
| 1 | Se hace la convocatoria a la reunión. Formato AD03-A | Decana |
| 2 | Se designa Secretario y Presidente de la | Director o en su ausencia |

| | | |
|---|--|------------------------------|
| | reunión. | el Coordinador |
| 3 | Apertura de la reunión | Presidente de la reunión |
| 4 | Agotado el orden del día se cierra la sesión. | Presidente de la Reunión. |
| 5 | Diligenciamiento del formato AD03-B teniendo en cuenta el desarrollo de la reunión. Registro estadístico. | Secretario (a) de la reunión |
| 6 | Archivo del Acta de la reunión | Secretaria del Consultorio |

RIESGOS:

Que el acta sea levantada erróneamente.

Que se pierda el acta.

CONTROLES:

Que el coordinador semanalmente verifique los procedimientos para levantar el acta y dé el visto bueno correspondiente a la misma o en su defecto informe a la Dirección la anomalía presentada.

TITULO: 4. REUNIONES ACADEMICAS

OBJETIVO: Realizar las reuniones académicas necesarias del consultorio, con el fin de proyectar, diseñar y elaborar capacitaciones, seminarios, y afines, así mismo también elaborar las licitaciones, los programas, propuestas, proyectos, y demás inherentes a contratación.

INICIA EN: Convocatoria de la reunión.

FINALIZA EN: Levantamiento del Acta de la reunión.

FORMATOS:

AD04-A Convocatoria a reunión académica: Este formato debe contener en forma general el tipo de reunión, el motivo de la reunión si se conoce previamente, el modo de convocatoria, los convocados.

AD04-B Acta reunión académica: Este formato debe contener el orden del día, los asistentes, el desarrollo del mismo, los temas de la reunión, asignaciones y demás.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|-------------|-------------|
|-----------|-------------|-------------|

| | | |
|---|--|--|
| 1 | Se hace la convocatoria a la reunión indicando el modo. Formato AD04-A | Secretaria |
| 2 | Se designa Secretario y Presidente de la reunión. | Director o en su ausencia el Coordinador |
| 3 | Apertura de la reunión | Presidente de la reunión |
| 4 | Agotado el orden del día se cierra la sesión. | Presidente de la Reunión. |
| 5 | Diligenciamiento del formato AD04-B teniendo en cuenta el desarrollo de la reunión. Registro estadístico. | Secretario (a) de la reunión |
| 6 | Archivo del Acta de la reunión | Secretaria del Consultorio |

RIESGOS:

Que el acta sea levantada erróneamente.

Que se pierda el acta.

CONTROLES:

El coordinador semanalmente verificara que los procedimientos para levantar el acta y dé el visto bueno correspondiente a la misma o en su defecto informe a la Dirección la anomalía presentada.

TITULO: 5. SELECCIÓN DEL DIRECTOR DEL CONSULTORIO
OBJETIVO: Seleccionar a la persona idónea para ocupar el cargo de Director del Consultorio.
INICIA EN: Convocatoria.
FINALIZA EN: Aceptación del cargo.
FORMATOS:

AD05-A Convocatoria para personal: Este formato debe contener en forma general el tipo de cargo, las funciones a desempeñar, el tiempo, el perfil, el lugar de recepción de las postulaciones, el cierre y otros datos pertinentes.

AD05-B Recepción de hojas de vida: Este formato debe contener en orden cronológico la recepción de las hojas de vida de los aspirantes y con el se remitirán las hojas de vida a la facultad. De él se dejará fotocopia en el archivo del consultorio, con radicación.

AD05-C Hoja de vida: Este formato debe contener la información general de la persona aspirante a pertenecer al consultorio.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|-------------|-------------|
|-----------|-------------|-------------|

| | | |
|---|--|---|
| 1 | La convocatoria deberá hacerla la Facultad de Economía y Administración, mediante aviso fijado en la cartelera de la Facultad y otro en el consultorio, donde se indicará fecha apertura, cierre, condiciones, periodo, perfiles, y demás inherentes; permanecerá 10 días fijado. | Decano (a) de la Facultad de Economía y administración. |
| 2 | Las hojas de vida de los aspirantes se recepcionarán en la Secretaría del Consultorio, se radicarán en el formato AD05-B | Secretaria del Consultorio |
| 3 | Vencido el término se dejará constancia de la fecha y hora de vencimiento de los términos y desfijación del aviso, mediante un acta. | Secretaria del Consultorio |
| 4 | Al día siguiente del vencimiento de la convocatoria. Se remitirán las hojas de vida a la facultad, mediante oficio. | Secretaria |
| 5 | Se formará un comité evaluador conformado por El Decano, El Jefe del programa de Contaduría, el de Administración de Empresas y el de Economía y un Delegado de los practicantes del Consultorio. Se evaluará cada aspirante y deberá recibir los votos de los asistentes, la hoja de vida con más votos será la elegida. En caso de un empate sólo los aspirantes, implicados en tal situación, serán objeto de una segunda ronda, de persistir el empate, se elegirá aquel que presente mayor experiencia en el manejo de personal y gestión administrativa. Se levantará un acta. El decano será quien publique el designado. | Decano (a) de la Facultad |
| 6 | Al día siguiente se procederá a comunicar la | Secretaria de la Facultad |

| | | |
|---|---|----------------------------|
| | designación al aspirante, para su aceptación. | |
| 7 | En caso de que el aspirante no pueda asumir el cargo, se designará al aspirante con la segunda mayor votación; y se le notificará la designación. | Decano (a) de la Facultad |
| 8 | Remisión de la hoja de vida a la Oficina de Personal de la Universidad para la legalización de la designación. | Decano (a) de la Facultad. |

RIESGOS:

Que sean incluidas hojas de vida que no hayan sido inscritas en forma debida.

Que se manipulen a los miembros del comité.

CONTROLES:

Que el comité sea conformado por las personas indicadas, y no se omita a ninguno de ellos.

Que bajo ninguna circunstancia se evalúen hojas de vida que no hayan cumplido con el proceso antes referenciado.

TITULO: 6. SELECCIÓN DEL COORDINADOR DEL CONSULTORIO

OBJETIVO: Seleccionar a la persona idónea para ocupar el cargo de Coordinador del Consultorio.

INICIA EN: Convocatoria.

FINALIZA EN: Aceptación del cargo.

FORMATOS:

AD05-A

AD05-B

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|------------------|---|---|
| 1 | La convocatoria deberá hacerla la Facultad de Economía y Administración, mediante aviso fijado en la cartelera de la Facultad y otro en el consultorio, donde se indicará fecha apertura, cierre, condiciones, periodo, perfiles, y demás inherentes; permanecerá 10 días fijado. | Decano (a) de la Facultad de Economía y administración. |
| 2 | Las hojas de vida de los aspirantes se recepcionarán en la Secretaría del Consultorio, | Secretaria del Consultorio |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| | se radicarán en el formato AD05-B | |
| 3 | Vencido el término se dejará constancia de la fecha y hora de vencimiento de los términos y desfijación del aviso, mediante un acta. | Secretaria del Consultorio |
| 4 | Al día siguiente del vencimiento de la convocatoria. Se remitirán las hojas de vida a la facultad, mediante oficio. | Secretaria |
| 5 | Se formará un comité evaluador conformado por El Decano, El Jefe del programa de Contaduría, el de Administración de Empresas y el de Economía y un Delegado de los practicantes del Consultorio. Se evaluará cada aspirante y deberá recibir los votos de los asistentes, la hoja de vida con más votos será la elegida. En caso de un empate sólo los aspirantes, implicados en tal situación, serán objeto de una segunda ronda, de persistir el empate, se elegirá aquel que presente mayor experiencia en el manejo de personal y gestión administrativa. Se levantará un acta. El decano será quien publique el designado. | Decano (a) de la Facultad |
| 6 | Al día siguiente se procederá a comunicar la designación al aspirante, para su aceptación. | Secretaria de la Facultad |
| 7 | En caso de que el aspirante no pueda asumir el cargo, se designará al aspirante con la segunda mayor votación; y se le notificará la designación. | Decano (a) de la Facultad |
| 8 | Remisión de la hoja de vida a la Oficina de Personal de la Universidad para la legalización de la designación. | Decano (a) de la Facultad. |

RIESGOS:

Que sean incluidas hojas de vida que no hayan sido inscritas en forma debida.

Que se manipulen a los miembros del comité.

CONTROLES:

Que el comité sea conformado por las personas indicadas, y no se omita a ninguno de ellos.

Que bajo ninguna circunstancia se evalúen hojas de vida que no hayan cumplido con el proceso antes referenciado.

TITULO: [7. SELECCIÓN DE ASESORES DEL CONSULTORIO](#)

OBJETIVO: Seleccionar a la persona idónea para ocupar los cargos de asesor del Consultorio en la ejecución de sus actividades.

INICIA EN: Convocatoria.

FINALIZA EN: Suscripción del Contrato.

FORMATOS:

AD05-A

AD05-B

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|--|---|
| 1 | Definición de los perfiles y número de asesores a contratar, según las necesidades del contrato. | Director, Coordinador y Decano (a) |
| 2 | La convocatoria deberá hacerla la Facultad de Economía y Administración, mediante aviso | Decano (a) de la Facultad de Economía y |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| | fijado en la cartelera de la Facultad y otro en el consultorio, donde se indicará fecha apertura, cierre, condiciones, periodo, perfiles, y demás inherentes; permanecerá 03 días fijado. | administración. |
| 3 | Las hojas de vida de los aspirantes se recepcionarán en la Secretaría del Consultorio, se radicarán en el formato AD05-B | Secretaria del Consultorio |
| 4 | Vencido el término se dejará constancia de la fecha y hora de vencimiento de los términos y desfijación del aviso, mediante un acta. | Secretaria del Consultorio |
| 5 | Al día siguiente del vencimiento de la convocatoria. Se remitirán las hojas de vida a la facultad, mediante oficio. | Secretaria |
| 6 | De las hojas de vida presentadas se formará un comité evaluador conformado por El Decano, El Jefe del programa de Contaduría, el de Administración de Empresas y el de Economía y un Delegado de los Practicantes del Consultorio. Se evaluará cada aspirante y deberá recibir los votos de los asistentes, la hoja de vida con más votos será la elegida, según el perfil que se requiera. En caso de un empate sólo los aspirantes, implicados en tal situación, serán objeto de una segunda ronda, de persistir el empate, se elegirá aquel que presente mayor experiencia en el manejo de personal y gestión administrativa. Se levantará un acta. El decano será quien publique el designado. | Decano (a) de la Facultad |
| 7 | Al día siguiente se procederá a comunicar la | Secretaria de la Facultad |

| | | |
|---|---|----------------------------|
| | designación al aspirante, para su aceptación. | |
| 8 | En caso de que el aspirante no pueda asumir el encargo, se designará al aspirante con la segunda mayor votación; y se le notificará la designación. | Decano (a) de la Facultad |
| 9 | Se remitirá a la oficina de Personal de la Universidad con el fin de legalizar el (los) contratos | Decano (a) de la Facultad. |

RIESGOS:

Que sean incluidas hojas de vida que no hayan sido inscritas en forma debida.

Que manipulen los miembros del comité.

CONTROLES:

Que el comité sea conformado por las personas indicadas, y no se omita a ninguno de ellos.

Que bajo ninguna circunstancia se evalúen hojas de vida que no hayan cumplido con el proceso antes referenciado.

TITULO: 8. SELECCIÓN DE PRACTICANTES DEL CONSULTORIO

OBJETIVO: Seleccionar al grupo de Practicantes asignados para el Consultorio.

INICIA EN: Convocatoria.

FINALIZA EN: Remisión para inducción.

FORMATOS:

AD05-A

AD05-B

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|------------------|---|---|
| 1 | La convocatoria deberá hacerla la Facultad de Economía y Administración, mediante aviso fijado en la cartelera de la Facultad y otro en el consultorio, donde se indicará fecha apertura, cierre, condiciones, periodo, perfiles, y demás | Decano (a) de la Facultad de Economía y Administración. |

| | | |
|---|---|----------------------------|
| | inherentes; permanecerá 15 días fijado. | |
| 2 | Las hojas de vida de los aspirantes se recepcionarán en la Secretaría del Consultorio, se radicarán en el formato AD05-B | Secretaria del Consultorio |
| 3 | Vencido el término se dejará constancia de la fecha y hora de vencimiento de los términos y desfijación del aviso, mediante un acta. | Secretaria del Consultorio |
| 4 | Al día siguiente del vencimiento de la convocatoria. Se remitirán las hojas de vida a la Facultad, mediante oficio. | Secretaria |
| 5 | Se formará un comité evaluador conformado por El Decano, El Jefe del programa de Contaduría, el de Administración de Empresas y el de Economía y El representante de los estudiantes al Consejo de Facultad. Se evaluará cada aspirante, su promedio de notas será el indicador de evaluación y sobre el cual se tomarán las decisiones | Decano (a) de la Facultad |
| 6 | Al día siguiente se procederá a publicar los asignados. | Secretaria de la Facultad |
| 7 | En caso de que el aspirante no pueda asumir el cargo, se designará al aspirante que lo sigue en la lista de los mejores promedios presentados. | Decano (a) de la Facultad |
| 8 | Se ha de hacer firmar por el practicante la asignación y se remitirá al Director del Consultorio para la inducción. | Decano (a) de la Facultad. |

RIESGOS:

Que sean incluidas hojas de vida que no hayan sido inscritas en forma debida.

Que se manipulen a los miembros del comité.

CONTROLES:

Que el comité sea conformado por las personas indicadas, y no se omita a ninguno de ellos.

Que bajo ninguna circunstancia se evalúen hojas de vida que no hayan cumplido con el proceso antes referenciado.

TITULO: 9. INDUCCION DE PRACTICANTES

OBJETIVO: Proporcionar a los Practicantes una serie de conocimientos básicos acerca del Consultorio y su funcionamiento.

INICIA EN: Remisión de los Practicantes.

FINALIZA EN: Evaluación de la inducción.

FORMATOS:

AD09-A Formato de evaluación de Inducción: Este formato debe evaluar en forma sintética los conocimientos que el practicante adquirió en el proceso de inducción.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|---|---|
| 1 | Remisión de los estudiantes seleccionados a la Dirección del Consultorio. | Decano (a) de la Facultad de Economía y Administración. |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
| 2 | Designación del responsable de la inducción | Director del Consultorio |
| 3 | Preparación de la inducción (Temario, salón, fecha, hora, tiempo, logística en general) | Coordinador del Consultorio |
| 4 | Evaluación de la inducción | Coordinador |
| 5 | Presentación de informe al Director, con copia a la decanatura | Coordinador del Consultorio |
| 6 | Archivo de las evaluaciones y del informe | Secretaria del Consultorio |

RIESGOS:

Que el practicante abandone el proceso de inducción antes de culminarlo.

Que el practicante no asista a la inducción.

CONTROLES:

Se tomará asistencia en cada sección de la inducción.

Las anomalías se reportarán inmediatamente al Director quien evaluará la situación y las medidas a tomar.

TITULO: 10. EVALUACION DE PRACTICANTES

OBJETIVO: Evaluar el periodo de practica de los practicantes del Consultorio CONTADEC.

INICIA EN: Terminación del periodo.

FINALIZA EN: Entrega de la evaluación.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|--|----------------------------|
| 1 | Terminado el periodo (A o B) del respectivo año se procederá a evaluar a los Practicantes que estuvieron realizando actividades en el Consultorio. | Director y Coordinador |
| 2 | Definición de los criterios a evaluar. | Director |
| 3 | Citar a reunión al Director y al Coordinador para realizar las evaluaciones. | Secretaria del Consultorio |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
| 4 | Transcurridos 10 días después de haber concluido el periodo. Se publicarán las evaluaciones en la Cartelera del Consultorio, para que el Practicante conozca el resultado de la evaluación y haga las observaciones que considere pertinentes al Coordinador, antes de ser remitido a la Decanatura; La apelación de tales se hará ante el Director. | Coordinador del Consultorio |
| 5 | Presentación del informe a la Decanatura y expedición de los certificados | Director del Consultorio |
| 6 | Archivo de las evaluaciones y del informe | Secretaria del Consultorio |

RIESGOS:

Que el practicante sea evaluado en forma errónea.

Que el practicante no pueda objetar los resultados de la evaluación.

CONTROLES:

Que se designe un representante de los Practicantes para que asista a la reunión de evaluación con voz pero sin voto.

TITULO: 11. EDICION Y PUBLICACION DEL BOLETIN INFORMATIVO

OBJETIVO: Editar y publicar el Boletín Informativo del Consultorio CONTADEC.

INICIA EN: Edición del Boletín Informativo

FINALIZA EN: Publicación del Boletín Informativo

FORMATOS:

AD11-A Formato de Recolección de artículos: Este formato contendrá todos los artículos con los datos de su autor, que se obtengan para el Boletín, de los cuales se seleccionaran los que irán en la publicación.

Para el cumplimiento de esta tarea se efectuarán las siguientes actividades.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|-------------|-------------|
|-----------|-------------|-------------|

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| 1 | Convocatoria para los artículos. Mediante fijación de avisos en la Facultad, y otros medios. La cual se hará con sesenta días de antelación a la fecha de publicación. Se fijará el grupo de practicantes encargados y sus funciones. | El Director |
| 2 | Se recolectarán los artículos, los cuales deberán ser recepcionados en forma escrita o mediante otro medio al tratarse de personajes que se hallen fuera de la ciudad. Todo artículo deberá contar con una autorización expresa del autor para su publicación o difusión del mismo. | Secretaria y Practicantes asignados |
| 3 | La convocatoria se cerrará con 15 días de antelación a la publicación. | Director |
| 4 | Se hará la clasificación de los artículos y una preselección de los mismos. Respetando las buenas costumbres, la opinión y los demás derechos constitucionales. | Coordinador y Practicantes asignados |
| 5 | Los artículos preseleccionados serán presentados al Director, quien convocará a una reunión académica para definir los que irán a publicarse. Los artículos y demás detalles deberán estar determinados con una antelación de 10 días a la fecha de publicación. | Coordinador y practicantes asignados |
| 6 | El diseño del boletín definitivo se le presentará a la Facultad y a la Rectoría para su conocimiento previo y observaciones del caso. Con 5 días de anticipación a la fecha de publicación. | Director |
| 7 | Ya aprobado el diseño final, con las | Coordinador |

| | | |
|---|---|------------|
| | observaciones que se le hayan hecho, será remitido a la litografía para su impresión. | |
| 8 | Lanzamiento y Publicación del Boletín | Director |
| 9 | Se conservará un ejemplar en el archivo del Consultorio | Secretaria |

RIESGOS:

Que los artículos sean recepcionados sin la autorización del autor.

Que no se consiga el apoyo para su publicación.

CONTROLES:

El Director tendrá que designar los practicantes encargados de la edición y publicación del Boletín con sus colaboradores;

El Coordinador deberá estar verificando que los practicantes realicen sus tareas y en caso de no hacerlo reportar al Director para tomar las medidas necesarias y oportunas.

El Coordinador exigirá informes semanales verbalmente y por escrito cada 15 días a los responsables.

AREA OPERATIVA

TITULO: 1. ATENCION AL CLIENTE

OBJETIVO: Brindar una correcta atención a los usuarios que soliciten el servicio por primera vez o que asistan regularmente a consulta o participen en actividades del CONTADEC.

INICIA EN: Recepción de la consulta.

FINALIZA EN: Resolución de la consulta.

FORMATOS:

OP01-A Ficha de usuario: Contiene la información general del usuario, descripción del asunto, asignación de estudiante, numero de radicación y tramite.

OP01-B Formulario recepción de documentos: Contiene en forma detallada la relación de los documentos para la solución de la consulta, y firma de quien entrega y quien recibe.

OP01-C Formato cita: Contiene la solicitud de parte del estudiante responsable de la consulta hacia el usuario, para una nueva entrevista.

OP01-D Formato recepción de consulta: formato que contiene una síntesis de la consulta, el usuario y el estudiante asignado.

Para el cumplimiento de esta tarea se efectuarán las siguientes actividades.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|--|---|
| 1 | Recepción de la consulta diligenciamiento del formato radicador de consulta. | Secretaria o quien atiende la Consulta |
| 2 | Evaluar la solicitud. | Practicante o quien atiende la consulta |
| 3 | Dar respuesta en forma inmediata si el caso lo amerita, de lo contrario se le da una nueva cita. | Practicante o quien atiende la consulta |
| 4 | Informar al coordinador sobre el tema de la consulta y la nueva fecha de citación. | Practicante |
| 5 | El coordinador sugiere al estudiante, el profesor que puede asesorar esta consulta. | Coordinador |
| 6 | Se presenta informe dirigido a la Coordinación | Practicante o quien atiende la consulta |
| 7 | Llevar los siguientes registros: <ul style="list-style-type: none">▪ Consultas efectuadas.▪ Situación actual de cada consulta▪ Demanda de servicios. | Coordinador |
| 8 | Archivar y numerar los recibos de las consultas efectuadas durante su turno. | Secretaria |
| 9 | Localizar telefónicamente a los practicantes | Secretaria |

| | | |
|----|--|-------------|
| | cuando sean requeridos para consultas programadas, o interrogantes de los usuarios. | |
| 10 | Abrir con la debida anticipación, las instalaciones del consultorio, para la atención oportuna a los usuarios. | Secretaria |
| 11 | Orientar a los usuarios sobre las posibilidades de servicios en otras instituciones; de acuerdo a sus necesidades y objetivos de lo contrario dar la solución por parte del consultorio. | Coordinador |
| 12 | Suministrar al practicante que recibe el turno, toda la información relacionada con los practicantes que están en consulta y asuntos pendientes. | Secretaria |

RIESGOS

Que los usuarios sean mal atendidos.

Que las consultas de los usuarios sean resueltas erróneamente.

Que los usuarios aporten información insuficiente a los practicantes.

Que el practicante utilice el espacio del consultorio y cobre por la consulta.

CONTROLES

El Coordinador siempre deberá estar pendiente del proceso que adelanten los Practicantes al momento de atender a los usuarios.

El Coordinador evaluará los informes que los Practicantes le presenten sobre atención al cliente, en especial las respuestas, en caso de encontrar inconsistencias deberá proceder a aplicar los correctivos necesarios que considere pertinentes.

El Coordinador apoyará la recepción de documentos para la resolución de consultas, con el fin de evaluar si ellos son pertinentes y suficientes para dar una correcta orientación y atención al usuario.

TITULO: 2. ATENCION DE CASOS URGENTES

OBJETIVO: Atender los casos que se presenten cuando al consultorio llegue un usuario visiblemente ansioso, alterado o en situación crítica, que requiera de una atención y asesoría urgente y que no esté siendo atendido como consultante regular, especialmente en casos tributarios o laborales.

INICIA EN: Recepción de la consulta

FINALIZA EN: Resolución de la consulta

FORMATOS:

OP01-A Ficha de usuario: Contiene la información general del usuario, descripción del asunto, asignación de estudiante, numero de radicación y tramite.

OP01-B Formulario recepción de documentos: Contiene en forma detallada la relación de los documentos para la solución de la consulta, y firma de quien entrega y quien recibe.

OP01- D Formato recepción de consulta: Formato que contiene una síntesis de la consulta, el usuario y el estudiante asignado.

Para el cumplimiento de esta tarea se efectuarán las siguientes actividades.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|-----------|---|---|
| 1 | Permanecer en el consultorio durante las horas destinadas a consulta, incluso cuando éstas se hayan cancelado o no se hayan programado. | Secretaria o quien atiende la Consulta |
| 2 | Recibir inmediatamente al consultante que la secretaria le solicite atender. | Practicante o quien atiende la consulta |
| 3 | Evaluar la urgencia, efectuar la atención, utilizando el tiempo que las circunstancias lo requieran. | Practicante o quien atiende la consulta |
| 4 | Informar al Coordinador de la consulta | Practicante |
| 5 | Realizar las remisiones o Inter-consultas necesarias. | Coordinador |
| 6 | Dar otras citas si es necesario para una capacitación adecuada. | Practicante |
| 7 | Hacer informe de la atención y presentarlo Coordinador | Practicante o quien atiende la consulta |
| 8 | Archivo de la resolución de la Consulta | Secretaria |

RIESGOS:

Que debido a la necesidad del usuario, de que su consulta sea resuelta de forma inmediata, se omitan actividades al momento de resolver la consulta.

Que debido a la urgencia del usuario se le dé una resolución errónea a la consulta.

Que los practicantes por su naturaleza eludan el tomar este tipo de consultas.
Que el usuario se lleve una mala imagen al no resolverse su consulta en forma urgente.

CONTROLES:

El practicante junto con la secretaria son responsables del diligenciamiento de los formatos, mientras el uno se remite a indagar sobre la consulta el otro debe ocuparse de los datos del usuario. El Coordinador verificará que ello se cumpla.

El Coordinador deberá apoyar la resolución de éste tipo de consultas, con el fin de dar una adecuada orientación y oportuna resolución a la misma.

El Coordinador de forma esporádica verificará la asignación debida para los practicantes y que con la colaboración de la Secretaria, eludan el tomar éste tipo de consultas; si resultaren casos deberá comunicarlos al Director para sancionar a los responsables.

TITULO:

3. ATENCION DE CONSULTAS ESCRITAS

OBJETIVO:

Atender al usuario que entrega su consulta por escrito al CONTADEC.

INICIA EN:

Recepción de la consulta

FINALIZA EN:

Resolución de la consulta

FORMATOS:

OP01-A Ficha de usuario: Contiene la información general del usuario, descripción del asunto, asignación de estudiante, numero de radicación y tramite.

OP01-B Formulario recepción de documentos: Contiene en forma detallada la relación de los documentos para la solución de la consulta, y firma de quien entrega y quien recibe.

OP01-D Formato recepción de consulta: Formato que contiene una síntesis de la consulta, el usuario y el estudiante asignado.

Para el cumplimiento de esta tarea se efectuarán las siguientes actividades.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|------------------|--|--------------------|
| 1 | Radicación de la consulta, con dirección de correspondencia y teléfono para contactar al usuario. Formato OP01-D | Secretaria |
| 2 | Diligenciamiento de los formatos OP01-A, OP01-B, OP01-D | Practicante |
| 3 | Informar al Coordinador de la consulta, para realizar las remisiones o inter-consultas necesarias con profesores para resolver la consulta escrita en máximo 5 días. | Practicante |
| 4 | Elaborar la respuesta de la consulta para remitirla al usuario. Elaborar el informe de la atención y presentarlo al Coordinador | Practicante |
| 5 | Citar al usuario dentro de los 2 días siguientes al haber recibido la respuesta de la consulta, coordinando con el practicante por si hay dudas respecto de la respuesta | Secretaria |
| 6 | Archivo de la resolución de la Consulta | Secretaria |

RIESGOS:

Que la consulta del usuario se extravíe, o sea remitida en forma extemporánea, que conlleve a crear una mala imagen del Consultorio frente al usuario.

Que se le solucione al usuario en forma verbal y no se deje la respuesta en las memorias del Consultorio.

CONTROLES:

El Coordinador cada semana revisará las consultas escritas remitidas al Consultorio, el responsable, su estado y aleatoriamente cada mes tomará una muestra de tales, y confirmará si el usuario recibió su respuesta y cómo le pareció la atención recibida.

TITULO: 4. CONSULTAS CON RESPUESTA INMEDIATA

OBJETIVO: Atender al usuario que consulta en forma verbal aquellas inquietudes, asuntos sobre conocimientos básicos o generales que maneja un profesional ó aquellas consultas vía telefónica

INICIA EN: Recepción de la consulta

FINALIZA EN: Resolución de la consulta

FORMATOS:

OP01-A Ficha de usuario: Contiene la información general del usuario, descripción del asunto, asignación de estudiante, numero de radicación y tramite.

OP01-D Formato recepción de consulta: Formato que contiene una síntesis de la consulta, el usuario y el estudiante asignado.

Para el cumplimiento de esta tarea se efectuarán las siguientes actividades.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|-----------|---|-------------|
| 1 | Radicación de la consulta, datos básicos, y teléfono para contactar al usuario sin importar si es presencial o es vía telefónica. Formato OP01-D | Secretaria |
| 2 | Remitir la consulta a un practicante para resolverla | Secretaria |
| 3 | Diligenciamiento de los formatos OP01-A , OP01-D | Practicante |
| 4 | Elaborar la respuesta de la consulta del usuario. Elaborar el informe de la atención al usuario y presentarlo al Coordinador | Practicante |
| 5 | Llamar al usuario y darle la respuesta. Archivo de la resolución de la Consulta | Secretaria |

RIESGOS:

Que el practicante le resuelva erróneamente la consulta al usuario.

Que utilicen la línea telefónica del CONTADEC para hacerle pegas o bromas a los funcionarios del mismo.

CONTROLES:

La Secretaria siempre deberá pedir la información del usuario tal como nombres, apellidos, identificación del usuario, dirección, teléfono y posteriormente a tal número llamarlo para darle la respuesta.

TITULO: 5. PARTICIPACION EN LICITACIONES, INVITACIONES, Y CONTRATACIONES EN GENERAL

OBJETIVO: Participar o tomar parte en la oferta de contratación general pública y privada, tales como licitaciones, invitaciones, contratos de los diferentes entes públicos y privados.

INICIA EN: Determinación de la oportunidad de contratación.

FINALIZA EN: Presentación de la propuesta.

FORMATOS:

OP05-A Oportunidades de contratación: En este formato se deben anotar diariamente las visitas vía internet a las páginas de las diferentes entidades tanto estatales como privadas los hallazgos en forma detallada y los contactos que hagan el Director, Coordinador y demás personal vinculado al Consultorio, que correspondan a Oportunidades de contratación tales como licitaciones, invitaciones, proyectos, contratos, etc.

AD04-A Convocatoria a reunión académica: Este formato debe contener en forma general el tipo de reunión, el motivo de la reunión si se conoce previamente, el modo de convocatoria, los convocados.

AD04-B Acta reunión académica: Este formato debe contener el orden del día, los asistentes, el desarrollo del mismo, los temas de la reunión, asignaciones y demás.

Para el cumplimiento de esta tarea se efectuarán las siguientes actividades.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|------------------|---|--------------------|
| 1 | El Practicante designado por el Coordinador diariamente visitará las páginas web de los diferentes entes privados y públicos con el objeto de verificar las oportunidades de contratación. Las cuales se informarán de inmediato al Coordinador; Se diligencia el formato OP05-A | Practicante |
| 2 | Si al Coordinador, no le han sido comunicadas ninguna oportunidad, a las 4:00 pm se remitirá a revisar dicha carpeta. En caso de existir oportunidad (es) se procederá a convocar a reunión académica para elaborar la propuesta. | Coordinador |
| 3 | Se hace la convocatoria a la reunión indicando | Secretaria |

| | | |
|----|--|--|
| | el modo. Formato AD04-A | |
| 4 | Se designa Secretario y Presidente de la reunión. | Director o en su ausencia el Coordinador |
| 5 | Apertura de la reunión | Presidente de la reunión |
| 6 | Agotado el orden del día se cierra la sesión. | Presidente de la Reunión. |
| 7 | Diligenciamiento del formato AD04-B teniendo en cuenta el desarrollo de la reunión. | Secretario (a) de la reunión |
| 8 | Archivo del Acta de la reunión | Secretaria del Consultorio |
| 9 | Elaboración de la propuesta | Coordinador y Grupo de trabajo |
| 10 | Remisión de la propuesta a la Rectoría, para la firma del Rector | Director |
| 11 | Presentación de la propuesta | Director |

RIESGOS:

Que el acta sea levantada erróneamente.

Que se pierda el acta.

Que la propuesta se presente extemporáneamente.

Que el practicante olvide realizar las visitas vía internet.

Que la red se congestione, se caiga, se presente un corte de luz eléctrica.

Que habiendo hecho la consulta no la registre.

CONTROLES:

Que el Coordinador semanalmente verifique los procedimientos para levantar el acta y dé el visto bueno correspondiente a la misma o en su defecto informe a la Dirección, la anomalía presentada.

Que el Coordinador diariamente antes de terminar la jornada revise la carpeta de visitas a las páginas web, y que esporádicamente proceda personalmente a corroborar lo estipulado en la misma.

Que el Coordinador semanalmente en forma aleatoria, tome la determinación de visitar las páginas web, o presenciales a las empresas o instituciones, sin importar si éstas ya han sido visitadas y comparar así la información obtenida, con la presentada por el practicante.

TITULO:

6. INTERCONSULTAS

OBJETIVO:

Remitirse a consultar con especialistas aquellas preguntas que no puedan ser resueltas por los practicantes o personal adscrito al consultorio.

INICIA EN:

Determinación de la necesidad de hacer la interconsulta.

FINALIZA EN:

Obtención de la respuesta del profesional consultado.

FORMATOS:

OP05-A Formato de interconsulta: Este formato contendrá la información concerniente a las interconsultas que se deban hacer en desarrollo de las operaciones del consultorio.

Para el cumplimiento de esta tarea se efectuarán las siguientes actividades.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|------------------|--|------------------------|
| 1 | Determinación de la interconsulta, con abogado, economista, u otro profesional, se designa al practicante que debe hacer la interconsulta. | El Coordinador |
| 2 | Se elabora la consulta al profesional y se remite | Practicante |
| 3 | Se obtiene la respuesta, en tiempo prudente, máximo tres días, después de haberle sido entregada la interconsulta | Practicante |
| 4 | Anexar la respuesta al expediente y archivo de la respuesta | Practicante-Secretaria |

RIESGOS:

Que la interconsulta no se hecha por el practicante o sea hecha en forma tardía.

Que la interconsulta sea hecha vía telefónica y no se tome textualmente con buenas bases debido al medio de obtención y se dé una errada orientación al usuario.

CONTROLES:

El Coordinador debe apoyar las interconsultas a los profesionales, llamarlos aleatoriamente para verificar que han sido consultados, y que su respuesta efectivamente ha sido obtenida de ellos y exigirla firmada por ellos.

TITULO:**7. BIBLIOTECA ESPECIALIZADA****OBJETIVO:**

Ofrecer a los diferentes profesionales de los programas de Contaduría pública, Administración de Empresas y de Economía los libros, publicaciones, revistas, textos y ejemplares que traten asuntos sobre éstas áreas específicas, con el fin de ofrecer mejores servicios y mejorar la calidad de los profesionales de la Facultad.

INICIA EN:

Solicitud del material de consulta.

FINALIZA EN: Devolución del material.

FORMATOS:

OP07-A Ficha Control Préstamo: Este formato contendrá todos los datos de la persona que requiere el material de consulta, los datos del material, la fecha de retiro o consulta, entre otros importantes.

Para el cumplimiento de esta tarea se efectuarán las siguientes actividades.

DESCRIPCION DEL PROCESO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE |
|------------------|--|---------------------------------------|
| 1 | Gestionar y proveer los libros, materiales, textos y demás recursos que se requieran para la biblioteca especializada de los programas de Administración, Contaduría Pública y Economía. | Facultad de Economía y Administración |
| 2 | Hacer un inventario de los libros, materiales, textos, revistas y demás que se remitan para la implementación de la biblioteca especializada | Director |
| 3 | Establecer una base o registro de todos los textos por programa, y a su vez clasificarlos por áreas de la Carrera, con un código, que identifique y permita su fácil ubicación y consulta. | Coordinador |
| 4 | Atender las solicitudes de préstamo de los libros y material de la biblioteca especializada. Hacer el registro de la solicitud. | Secretaria |
| 5 | Remitir la solicitud a un Practicante para que ubique el material solicitado | Secretaria |

| | | |
|----|--|-----------------------|
| 6 | Ubicar el material de consulta y entregarlo a la Secretaria | Practicante |
| 7 | Si el material es para sacarlo del Consultorio, autorizar su salida. | Coordinador |
| 8 | Entregar el material pedido por el usuario que lo ha solicitado en forma debida. Programar la fecha de devolución del material. | Secretaria |
| 9 | Atender los reintegros del material prestado verificar su estado, y la devolución a la biblioteca. Reportar cualquier anomalía a la Coordinación. Actualizar los registros de la biblioteca. | Secretaria |
| 10 | Hacer un informe detallado quincenalmente de la actividad en la biblioteca. Donde se incluya los préstamos de textos, el usuario, el programa, entre otros datos relevantes. | Practicante designado |
| 11 | Remitir el informe a la Coordinación para que coadyuve el informe. | Practicante designado |
| 12 | Entregar el informe final al Director. | Practicante designado |
| 13 | Recibir el informe, tomar nota de él. Luego de leído remitirlo para el archivo. | Director |
| 14 | Archivo del informe | Secretaria |

RIESGOS:

Que el material de la biblioteca se pierda.

Que el material no sea devuelto a tiempo.

Que no se actualice constantemente la biblioteca.

Que no se registre la salida, ni el ingreso del material.

CONTROLES:

El Director tendrá que designar los practicantes encargados de la implementación y funcionamiento de la biblioteca, que serán el apoyo para la Secretaria, quien será la responsable de la entrega de los textos, y quien verificará su estado de salida y de ingreso a la biblioteca.

El Coordinador deberá verificar que el proceso siempre se haga cumpliendo con los requisitos y autorizar cualquier salida, en su ausencia dejar autorizada a la Secretaria para autorizar salida de textos, bajo los criterios que le indique.

El Coordinador verificará el informe que quincenalmente el (los) practicantes designados deben presentar al Director, sobre la biblioteca, que éste corresponda a la realidad y tomar las medidas necesarias si a ello hay lugar.

11. DE LA CALIDAD Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL SERVICIO

Debido a que los estándares y normas de calidad que se imponen en la comercialización de bienes y la prestación de servicios, el CONTADEC,

implementará estos estándares en la aplicabilidad de la calidad y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

A continuación se dan a conocer los cuatro aspectos importantes en la prestación del servicio con Calidad, los cuales son la Actitud, Identificar las necesidades de los clientes, Ocuparse de dichas necesidades y Mantenerse vigente; el primero de ellos, la actitud básica al momento de prestar los servicios pues en ausencia de ella los aspectos restantes pierden relevancia.

Por lo anterior es de vital importancia que todos los integrantes del consultorio y personal vinculado al mismo implementen y pongan en práctica dichos aspectos a saber:

11.1 LA ACTITUD

Es de vital importancia, para poder brindar un mejor servicio, tener una buena actitud de servicio, para atender bien al cliente o usuario, pues si no existe una buena disposición de parte del personal del Consultorio hacia el cliente, es imposible proyectar la empresa en el tiempo.

11.2 LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Para poder identificar las necesidades de nuestros clientes, es importante que primero se conozcan las necesidades que todo ser humano necesita para sentirse una persona completa; dentro de ellas tenemos las siguientes:

- Necesidad de sentirse comprendido.
- Necesidad de sentirse bien recibido.
- Necesidad de sentirse importante.
- Necesidad de sentirse cómodo.

Para lograr cumplir con las anteriores necesidades, el Consultorio debe manejar a la perfección la puntualidad, conocer al cliente, la retroalimentación positiva, escuchando al cliente y entender sus necesidades:

PUNTUALIDAD: Éste tópico no necesita de demasiada explicación, solamente analice con detenimiento y conteste con franqueza a las siguientes preguntas:

1. ¿Que tan puntual es Usted al momento de prestar el servicio?
2. ¿Es Usted de los que espera a tener la Sala de Espera llena de clientes para iniciar el servicio?
3. Cita a varios clientes a la misma hora para iniciar la prestación del servicio?
4. Es Usted el último en llegar y el primero en retirarse?
5. Cuanto tiempo tiene su cliente que esperar para la atención oportuna?
6. Le ofrece disculpas y una explicación por la demora en la atención a su cliente?

CONOCER EL CLIENTE: Se refiere a la capacidad que el Consultorio pueda tener que entender lo que sus clientes puedan necesitar o querer; para poder hacerlo debe tener en cuenta dos tópicos relevantes, a saber: SENSIBILIDAD, EMPATÍA:

A) SENSIBILIDAD: En el caso de la asesoría, donde se tiene contacto con los representantes de las diferentes empresas y personas en general la sensibilidad se manifiesta en mensajes verbales y no verbales que envíen los clientes, que en la mayoría de las veces lo hacen sin darse cuenta.

- Sensibilidad con la Edad:

Cliente Joven: Este tipo de cliente, tal vez por su edad se caracteriza por querer todo para el momento, para el hoy, para el ahora, no tienen seguridad en sí mismos, hay que aceptarlos como son, por lo tanto Usted al explicarles el tratamiento por realizar y procedimiento, debe hacerlo con mucha claridad, tener mucha paciencia y calma.

Cliente de Edad: Contrario al anterior cliente, ellos necesitan comentarios amistosos, ponerlos a hablar de su vida, de sus experiencias, hacerlos sentir jóvenes de nuevo, debe mostrar interés, y esmerarse en la atención. Ellos son los mejores comunicadores del servicio.

- Sensibilidad con los Mensajes Verbales:

Mucha Fluidez: Aquellos clientes que hablan más de la cuenta, hay que respetarlos tal y como son, no interrumpirlos, se les debe escuchar con mucha atención y repetir el mensaje que Usted entendió, ojalá por escrito, de ésta manera se evitara malos entendidos.

Poca Fluidez: Son aquellos clientes tímidos, inseguros de sí mismos, que hablan

poco, puede suceder que no se saben expresar bien y por lo tanto prefieren no hablar de más, pero por su bien, no crea en el silencio de éste tipo de cliente, es necesario reforzar el mensaje por escrito, puede suceder que usted entienda las cosas de una manera completamente distinta a lo que el cliente quería.

- Sensibilidad con la Actitud del cliente:

Actitud Positiva: Debe fomentar dicha actitud, comportarse de manera amable, sonriente, feliz, es decir contagiarse con dicha actitud.

Actitud Negativa: Con éste tipo de clientes, se debe ser muy comprensivo, escucharlos; sucede a veces que ellos solo necesitan que alguien los escuche.

Impaciencia: Con éste tipo de clientes, debe esforzarse en ser muy amable y ser lo más puntual que pueda.

B) EMPATÍA: La empatía es colocarse en la posición de su cliente, pregúntese: Si yo fuera el Cliente como quisiera que se me atendiera?, Me gustaría que me recibieran con una sonrisa y con un saludo amable?, Me gustaría que me explicaran el tipo de servicio a recibir?, Me gustaría que me atendieran a tiempo?; esta y otras situaciones en donde la Empatía se aplica.

RETROALIMENTACION POSITIVA: Una de las formas más eficaces para saber la Calidad del servicio ofrecido es preguntándole al cliente, escuchando sus sugerencias, sus aportes. Esto se logra a través de las encuestas (Ver anexo 05) que preferiblemente se deben realizar de la siguiente manera.

1. Ubicar en la Sala de espera, un buzón de sugerencias, para que el cliente terminada de contestar la encuesta la deposite.

2. Dejar a su cliente que la conteste sin que Usted este presente, de lo contrario, él se sentirá presionado y no contestará lo que realmente siente.
3. En la encuesta se le debe pedir al cliente que no anote el nombre del que la contesta, ni la firma, con lo anterior se logra mayor libertad en las respuestas.
4. Al inicio de la misma debe contener un Objetivo General, en donde se le explique que se quiere lograr con la encuesta.
5. El tipo de pregunta debe ser corta, concisa y práctica. No deben sobrepasar la diez (10).
6. Es necesario solicitar, una Justificación de la respuesta, es decir, que explique con sus palabras el porque de la respuesta.

ESCUCHANDO AL CLIENTE: Cuando se Escucha a un Cliente, se debe colocar el mayor interés y Empatía al mensaje que él esta expresando y para poder lograrlo se debe tener en cuenta:

1. Dejarlo Hablar.
2. Nunca interrumpirlo.
3. Evitar distracciones.
4. Mirarlo a la cara.
5. En algunos momentos, es conveniente hacerle algunas preguntas cortas sobre lo que el cliente esta hablando, esto con el fin de obtener más información.

ENTENDIENDO SUS NECESIDADES: Al inicio del presente titulo sobre calidad, se explicaba cuales eran las necesidades básicas de todo ser humano. En el consultorio se hacen más palpables debido al grado de comunicación que puede

darse con el cliente, pues allí acude con el problema o inquietud en procura de una solución. En la gran mayoría de las veces, ellos no lo expresan con palabras pero sí utilizan un lenguaje muy particular que se debe aprender a conocer.

| | |
|---|---|
| <p>NECESIDAD DE SER COMPRENDIDO.</p> | <p>EL CLIENTE LO EXPRESA DE LA SIGUIENTE MANERA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LLEVA A OTRA PERSONA PARA QUE LO AYUDE A EXPLICARSE MEJOR. 2. REPITEN LO QUE DICEN. 3. HABLAN DE MANERA LENTA PERO CON VOZ SONORA. 4. SE ENOJAN CUANDO NO SE LES ENTIENDE. |
| <p>NECESIDAD DE SENTIRSE BIEN RECIBIDO</p> | <p>EL CLIENTE LO EXPRESA DE LA SIGUIENTE MANERA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DAN UN VISTAZO ANTES DE ENTRAR A LA CONSULTA. 2. LO SALUDAN A USTED CON MUCHA AMABILIDAD. |
| <p>NECESIDAD DE SENTIRSE IMPORTANTE</p> | <p>EL CLIENTE LO EXPRESA DE LA SIGUIENTE MANERA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESUMEN CONOCER GENTE IMPORTANTE Y MUY CONOCIDA. 2. EXHIBEN JOYAS, LUJOS Y DEMÁS ADITAMENTOS. |
| <p>NECESIDAD DE SENTIRSE CÓMODO</p> | <p>EL CLIENTE LO EXPRESA DE LA SIGUIENTE MANERA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EL CLIENTE OBSERVA TODO EL ENTORNO DEL CONSULTORIO, LA ESTRUCTURA FÍSICA. 2. CONTINUAMENTE SE ESTA MOVIENDO MIENTRAS SE LE ESTÁ ATENDIENDO. 3. OBSERVA LOS MOVIMIENTOS DEL PROFESIONAL. 4. INCREMENTA LAS PREGUNTAS HECHAS |

11.3 OCUPANDOSE DE LAS NECESIDADES

Conocidas las necesidades de los clientes, es el momento de saber que se tiene que hacer para ocuparse de dichas necesidades:

- **Servicio de Respaldo**

Para los clientes internos (personas que contribuyen de manera indirecta al progreso del CONTADEC), el servicio de respaldo lo ofrece el personal del Consultorio, comenzando desde el mismo Director; dicho servicio puede resumirse:

1. Crear un ambiente de trabajo favorable en donde se establezcan condiciones óptimas para el trabajo en equipo. Mejorar el sitio de trabajo, el espacio físico, son básicos para mejorar la Actitud del cliente interno hacia el trabajo y facilitará la atención al cliente.
2. Mejorar la comunicación interna en el Consultorio, en donde se respeten las formas de pensar siempre y cuando no vayan en contra de las políticas del mismo.
3. Mejorar la Confianza entre los integrantes del Consultorio.
4. Mejorar los procedimientos técnicos en la recepción de las consultas que se van

a remitir a los Practicantes.

5. Crear mecanismos de control de envíos y recibos de trabajos.

6. Otros.

Para los Clientes Externos, (personas que contribuyen en forma directa a la existencia del CONTADEC) el servicio de respaldo lo ofrece todo el Consultorio en su totalidad. Dichos servicios de respaldo se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Hacerlos sentir importantes, bien recibidos, cómodos y comprendidos.

2. Ser puntuales a la hora de la atención.

3. Orientarles a la hora de resolver sus necesidades, problemas y demás, que presente que pueda atender el CONTADEC.

4. Ofrecer servicio Pos-asesoria.

5. Ofrecer cita de control sin costo alguno.

6. Otros.

- **Comunicación Efectiva**

Una de las maneras de obtener una información confiable, es hacerla en forma oral y escrita. Otra manera de facilitar la comunicación es utilizar un lenguaje sencillo, fácil de entender, no utilizar términos técnicos, tener a mano folletos con gráficos explicativos en donde el cliente pueda entender y comprender más fácilmente el tema de consulta.

12. REGISTROS PARA ESTADISTICAS

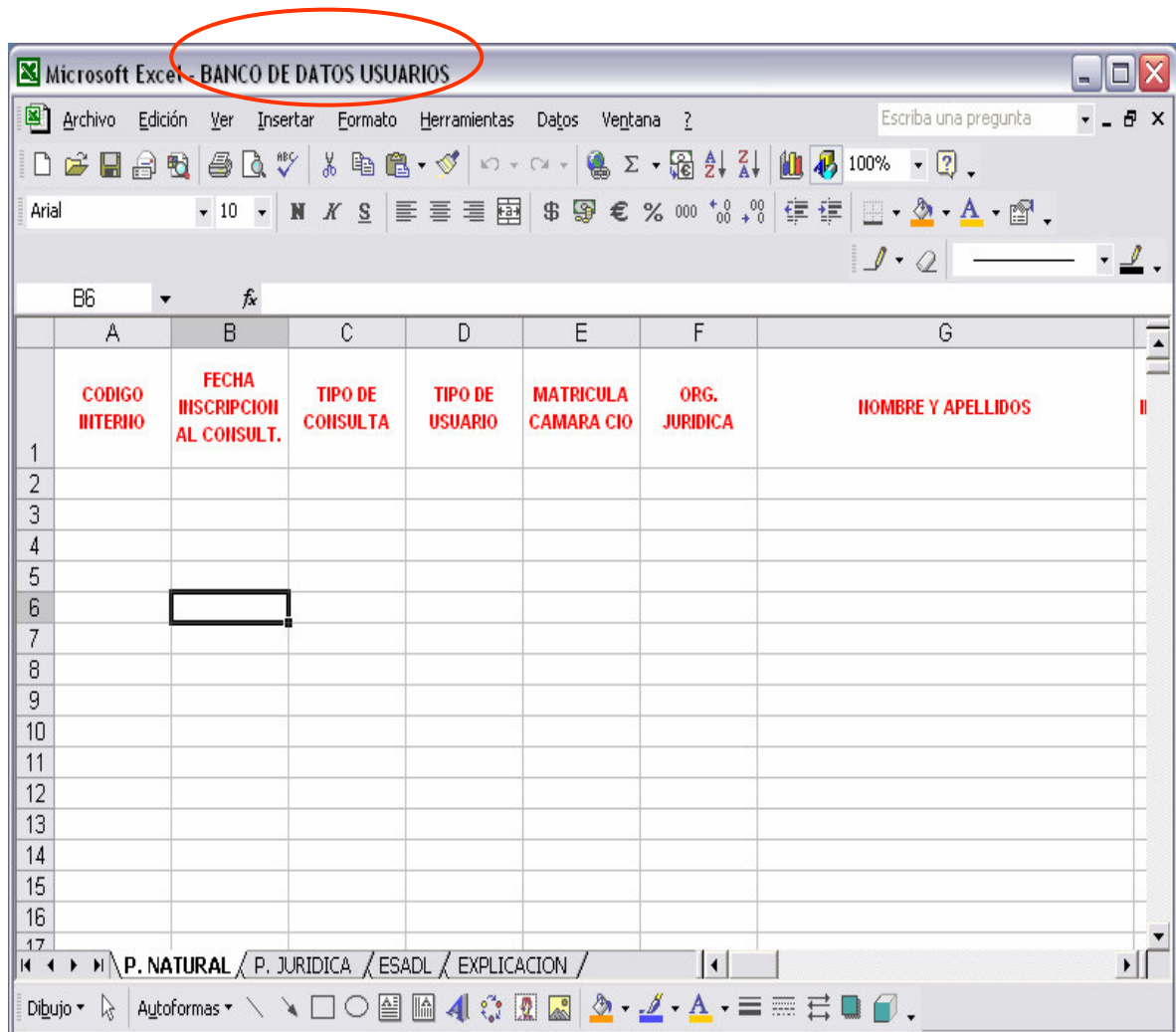
Toda empresa, organización o institución debe contar con un registro estadístico

de sus actividades, de sus recursos, que permita al final de un periodo analizar de una forma más práctica su labor y función en la sociedad.

Las estadísticas permiten proyectar las actividades, tomar decisiones y determinar los indicadores tendientes a mejorar día tras día. Para llevar a la realidad lo anterior es necesario implementar unos registros o Bancos de Datos con fines estadísticos y de control, acordes a las actividades del Consultorio. Por ello se proponen los siguientes: (ver anexo 6)

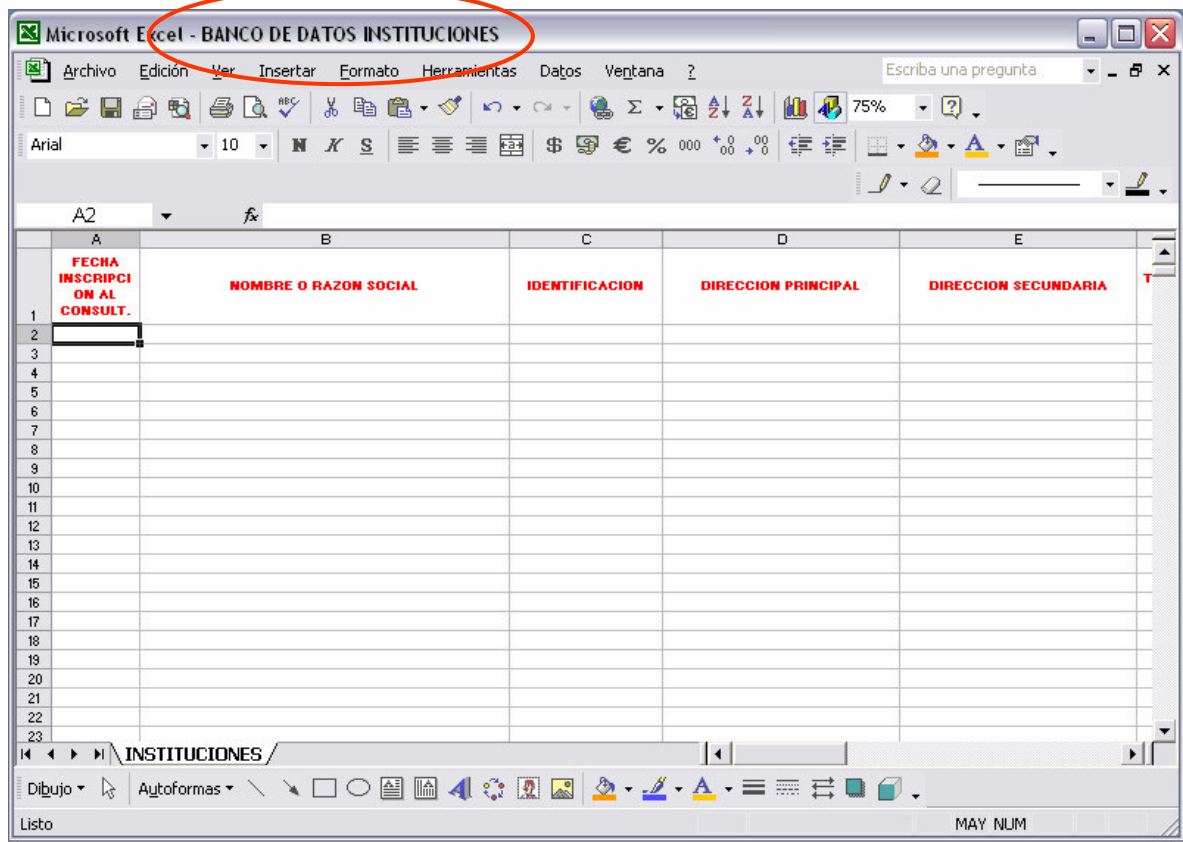
BANCO DATOS DE USUARIOS

En este archivo manejaran todos los datos de los usuarios del Consultorio, como nombres, identificación, domicilio, teléfono, actividad, fecha de consulta, tipo de consulta, temas de interés.



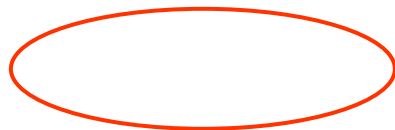
BANCO DATOS DE INSTITUCIONES

Este archivo que contiene en forma resumida la información de las entidades o instituciones con las cuales, tiene vínculos el consultorio. En él se podrá encontrar la razón social, la identificación, su naturaleza, dirección, teléfonos, representante legal, contacto en la entidad, dependencia, teléfono del contacto, fecha de la asesoría, tiempo, y otros datos de importancia.



BANCO DATOS PARA BIBLIOTECA

Se creará un inventario de los libros, textos, publicaciones, revistas y demás material de consulta puesto a disposición de la biblioteca especializada, y un archivo que contenga los datos de usuarios de la biblioteca.



Microsoft Excel - BANCO DE DATOS PARA BIBLIOTECA

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Escriba una pregunta

Arial 10

| | A | B | C | D | E | F | G | |
|----|----------------|---------------------------|----------|------|--------|------------------|-------|------|
| | CODIGO INTERNO | FECHA INGRESO AL CONSULT. | PROGRAMA | AREA | TITULO | TIPO DE MATERIAL | AUTOR | EDIT |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | |

REG. MATERIAL CONSULTA / PRESTAMOS / REGISTRO USUARIO

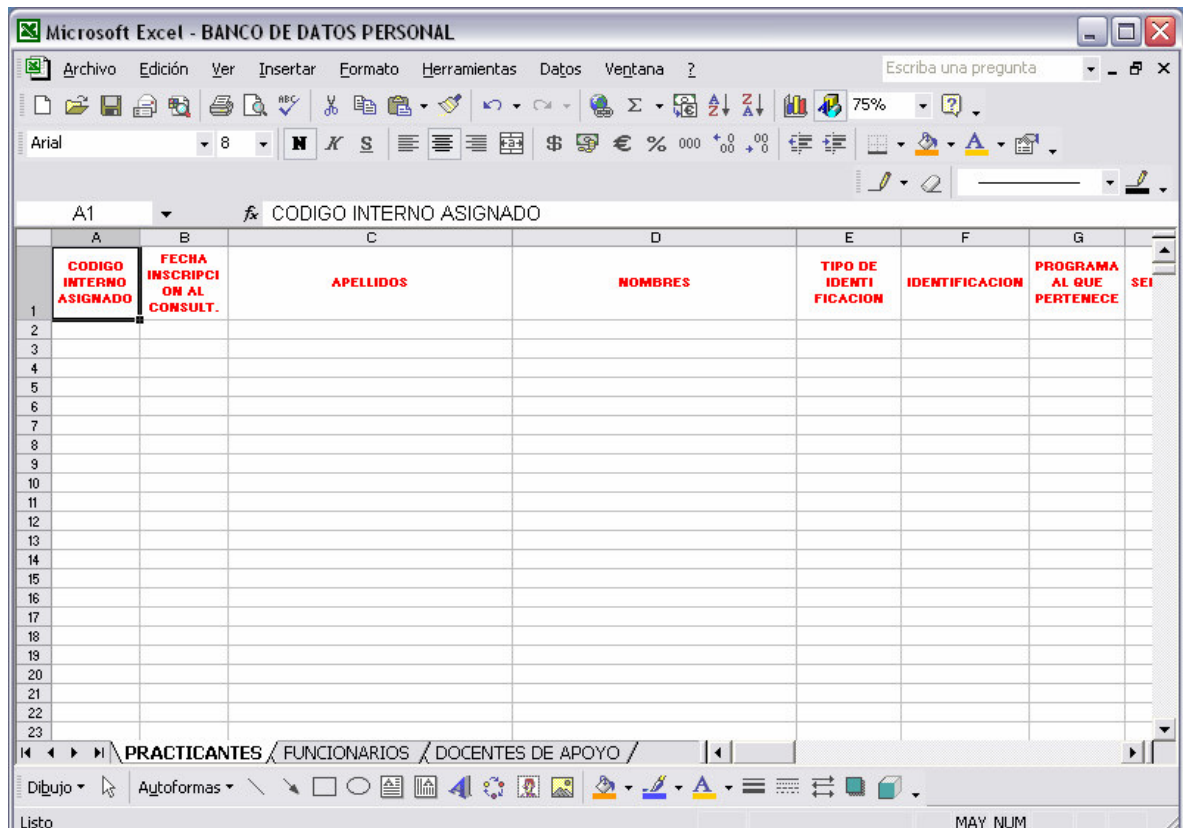
Dibujo Autoformas

Listo MAY NUM

BANCO DATOS DE PERSONAL

En este banco ira el registro del personal vinculado al consultorio, actualmente, otro que guarde el registro del personal que ha estado vinculado al consultorio con los siguientes datos: el periodo, el cargo desempeñado, su función, datos básicos, como domicilio, teléfonos, nivel de estudios.





12.1 ALIMENTACION DE LOS BANCOS DE DATOS

Los Bancos de datos con fines estadísticos y de control serán alimentados en forma inmediata cuando se sucedan hechos que involucren actualización.

12.2 DESCARGA DE LA INFORMACION

La información de los Bancos de datos con fines estadísticos y de control se descargará mensualmente por el Coordinador, junto con un Practicante designado para ello, ambos deberán preparar un informe estadístico y resumido de la información en ellos contenida.

Cada tres meses se presentará un informe comparativo a la Decanatura de la Facultad. Tal informe deberá ser elaborado en presentación de diapositivas (Power Point) e impreso para ser radicado en la decanatura.

12.3 MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD

Cada mes se debe hacer mantenimiento a los archivos de Banco de datos con fines estadísticos. Para ello el Coordinador, presentará una solicitud al Departamento de sistemas de la Universidad para que remita un ingeniero de sistemas.

Respecto de la seguridad se establecerá con el apoyo del departamento de sistemas de la Universidad a fin de crear un sistema de claves de acceso a éstos archivos; además se deberán implementar un sistema de copias de seguridad. El Director del Consultorio será la persona que designe el sitio donde se deben guardar dichas copias de seguridad, que por lo general deben ser fuera de las instalaciones del Consultorio, donde dicha información no sea manipulada por terceros.

12.4 RESPONSABLES

Las personas responsables del manejo de los Bancos de datos con fines estadísticos y de control serán en primera instancia el Director, por la naturaleza de su cargo, consecutivamente el Coordinador y la Secretaria, quienes deberán coordinar el ingreso de los registros o alimentación de los Bancos de Datos, descarga de información, mantenimiento y seguridad de los Bancos de datos.

“Bienaventurado el que alcance la sabiduría y adquiere inteligencia,
porque es su adquisición mejor que la de la plata
y es de más provecho que el oro puro.
Es más preciosa que las perlas y no hay tesoro que la iguale”.

Salmos 3:13

RECOMENDACIONES

- Para un mejor desarrollo del proyecto se hace necesario hacer las modificaciones a los acuerdos 029 y 030 de 2004 del Consejo de facultad, de Economía y Administración de la Universidad Surcolombiana, para poder implementar y llevar a la realidad el presente proyecto. Es necesario

promocionarlo en todos los niveles e implementar los manuales de funciones y procedimientos, propuestos en el presente proyecto.

- La utilidad de los manuales administrativos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados por medio de revisiones periódicas.

- Los manuales mencionados deben ser objeto de una adecuada Divulgación y Capacitación para los integrantes del CONTADEC; así mismo de las políticas internas, procesos, procedimientos y en especial de los objetivos del Consultorio.

- Que la Universidad proporcione los recursos que se necesitan para implementar éste proyecto y situarlos en el menor tiempo posible, pues de la diligencia con la cual se proceda depende en gran parte la retribución económica y social de éste Consultorio, inversiones, costos y gastos que deben ser incorporados al presupuesto de la Facultad, para que el proyecto se haga realidad.

CONCLUSIONES

El CONTADEC, como un sistema organizado y sólido de prestación de servicios a la comunidad, fortalece académica e institucionalmente el proceso de acreditación de la Facultad de Economía y Administración, y de paso contribuye a la

acreditación de la misma Universidad.

En el desarrollo del proyecto logramos detectar deficiencias organizativas en la Dirección del CONTADEC, las cuales deben ser superadas por el Consultorio a través de la aplicación de las herramientas contenidas en el presente proyecto. Debido a que ellas le permitirán tener una base para operar de manera ágil, oportuna y confiable.

El proyecto de fortalecimiento del CONTADEC, es de gran valor pues nos permitió incrementar nuestros conocimientos en las áreas administrativas, y validar los ya existentes, recibidos a través de los años de estudio en la Universidad. Estas oportunidades no se pueden dejar plasmadas solamente en el papel, se deben llevar a la realidad para beneficiar a la comunidad en general y en especial a la comunidad Universitaria.

AGRADECIMIENTOS

Se quieren dar agradecimientos especiales a:

Doctor Humberto Rueda Ramírez, Director del Proyecto, por su dedicación,

orientación y entrega en la consecución de este trabajo.

Doctor Rafael Méndez Lozano, Docente de la Facultad, por sus acertadas orientaciones.

Doctora Gloria Sánchez Torres, Decana de la Facultad, por sus orientaciones y en especial por la confianza depositada en nosotros.

Edinson Sabogal Bernal, Representante estudiantil, por su constante apoyo.

Los Docentes de la Facultad de Economía y Administración que de una u otra forma se han vinculado a éste proyecto.

DEDICATORIA

*A Dios, que con su ayuda incondicional nos da la fuerza necesaria
para continuar en nuestro crecimiento espiritual y profesional,*

*además nos ha brindado la fortuna de tener personas que
como nuestras familias nos demuestran su amor y
apoyo en la consecución de nuestras metas.*

Alma Yiseth Gutierrez Peña

Luz Angela Malagón Rodríguez

Juan Dario Mayorga Lagos

ANEXO N° 05

ENCUESTA SOBRE MEJORAMIENTO CONTINUO Y CALIDAD EN EL CONSULTORIO “CONTADEC” DE LA USCO

Objetivo de la Encuesta: Mediante sus respuestas a las siguientes preguntas se desea conocer su opinión respecto al servicio recibido en éste consultorio. Por favor al contestar ésta encuesta, “No anote su nombre ni su firma”, una vez terminada de contestar, favor depositarla en el Buzón de Sugerencias.

1. En su opinión, como le pareció la atención ofrecida en éste consultorio? :

Excelente:____ Buena:____ Regular:____ Mala:____

Porque? _____

2. Que persona lo atendió y que opinión se lleva?:

Practicante: _____ Monitor: _____ Asesor: _____ Coordinador: _____

Excelente: _____ Buena: _____ Regular: _____ Mala: _____

Porque? _____

3. La atención recibida por la Secretaria y Practicante, Usted la cataloga como?:

Excelente: _____ Buena: _____ Regular: _____ Mala: _____

Porque? _____

4. Respecto al tiempo que necesito esperar en la Sala de Espera lo considera?:

Extenso: _____ El Justo: _____ Corto: _____

5. Esta Usted satisfecho con la explicación dada sobre su inquietud?:

Si: _____ No: _____

Porque? _____

6. Acudió a este consultorio por:

Recomendación de otra persona: _____ Voluntad Propia: _____ Otra: _____

Cual? _____

7. Que le gustaría encontrar en la Sala de Atención mientras se le obtiene la información para solucionar su inquietud?:

Folletos informativos sobre Contaduría, Administración, Economía? _____

Folletos informativos sobre actividades Empresariales?: _____

Televisión/ Videos?: _____

Prensa, revistas?: _____

Otros?: _____

Cual?: _____

8. Que opinión tiene sobre ésta encuesta?:

Buena: _____ Mala: _____

Porque?: _____

FAVOR DEPOSITAR ESTA ENCUESTA EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS.

BIBLIOGRAFIA

ACUÑA, Rolando. Técnicas de documentación e investigación 2, Cuarta Edición.
Caracas-Venezuela. Universidad Nacional Abierta. 1982

ANDER E., Ezequiel. Técnicas de investigación social. Editorial Humanista. 1982

ARIAS, Fidias. El proyecto de investigación, Caracas-Venezuela. Editorial episteme. 1999

BIEGLER, Jhon. Manual moderno de contabilidad, México DF. Editorial MC GRAW HILL. 1980

CATACORA, Fernando. Sistemas y procedimientos contables, Caracas EDITORIAL MC GRAW HILL. 1996

Decreto 410 de 1971. Por medio del cual se expide el Código de Comercio, con sus reformas hechas por la Ley 222 de 1995.

DELGADO DE JIMENEZ, María Consuelo. Metodología de la Investigación. Especialización En Alta Gerencia. Universidad Surcolombiana. Colombia.

FIERRO MARTINEZ, Ángel Maria. Diagnóstico Empresarial un enfoque para el análisis financiero integral. Editorial ECOE Ediciones, Bogotá, 2004

FIERRO MARTINEZ, Ángel Maria. Planeación y Evaluación Financiera. Editorial ECOE Ediciones, Bogotá. 2004

FRANKLIN FINCOWSKY Enrique Benjamín. Organización de empresas, análisis diseño y estructura, México DF. FCA– UNAM

FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín. Manuales administrativos: guía para su elaboración, México DF. FCA - UNAM

GÓMEZ CEJA, Guillermo. Sistemas administrativos, análisis y diseño. MC GRAW HILL. México DF. 1RA. Edición.1997

GÓMEZ CEJA. Sistemas administrativos, México DF, MC GRAW HILL.1997

GÓMEZ, Francisco. Sistema y procedimientos administrativos. Caracas-Venezuela. Editorial FRAGOR. 1993

GONZÁLES, Humberto. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. México DF.1999

Ley 550 de 1999. Por la cual se promueve el desarrollo de las Micro, pequeñas y Medianas Empresas.

MELINKOFF, Ramón. Los procesos administrativos. Primera Edición. Caracas-Venezuela. Editorial PANAPO.1990

MENDEZ LOZANO, Rafael Armando. Formulación y evaluación de proyectos. Universidad Surcolombiana. Tercera Edición. Neiva. 2004

PINO, Ángela. El control administrativo (instituto universitario de tecnología de administración industrial, trabajo publicado). IUTA Sede nacional, ANACO. 1998

13. PLAN DE ACCIÓN Y FINANCIAMIENTO

Para que el CONTADEC mejore su organización e inicie sus operaciones de generación de recursos, debe desarrollar las siguientes actividades para el próximo año:

| ACTIVIDAD | OBJETIVO | ESTRATEGIA | RECURSOS | RESPONSABLE |
|---|--|---|--------------------------|--|
| Implementación de cultura corporativa y de los manuales de funciones y procedimientos. | Formar y promover la identidad del consultorio, orientando al personal en todas y cada una de las actividades. | Aprobación por parte del consejo de facultad de los manuales de funciones y procedimientos. Reuniones de socialización de la cultura corporativa y manuales. | \$40.000 \$50.000 | Director. |
| Edición, publicación y distribución del boletín empresarial. | Informar a toda la comunidad educativa sobre las actividades del consultorio. | Diseñar el contenido del boletín en conjunto con los estudiantes y docentes. | \$1.500.000 | Director |
| Adecuación y dotación de la Biblioteca especializada. | Brindar información especializada. | Adquisición de muebles y material bibliográfico. | \$ 4.600.000 | Facultad de Economía y Administración. |
| Dotación tecnológica. | Disponer de elementos óptimos para la prestación | Adquisición de computadores, muebles | \$ 23.580.000 | Facultad de Economía |

| | de servicios. | y videobeam. | | y Administración. |
|---------------------------|--|---|--------------|-------------------|
| Venta de servicios | Generar recursos para el sostenimiento del consultorio. | <ul style="list-style-type: none"> > Venta (Capacitación a Vendedores informales). > Asesoría a empresas de la ciudad de Neiva. > Venta de la Conferencia (Todo lo que el Comerciante debe saber sobre Establecimientos de Comercio). | \$ 5.076.000 | Coordinador |
| Publicidad | Promocionar el consultorio a nivel empresarial para posicionarlo dentro del mercado. | <ul style="list-style-type: none"> > Distribución de 100 portafolios de servicios. > Reuniones con las diferentes entidades. | \$ 800.000 | Coordinador |

13.1 PRESUPUESTO INGRESOS, COSTOS Y GASTOS.

Los ingresos del CONTADEC están representados por la prestación de los diferentes servicios a ofrecer como son la capacitación, la asesoría y las prácticas académicas, se espera que la prestación de los servicios aumente en un 10% durante los primeros cinco años.

Cuadro N°04

Programa de prestación de servicios

| SERVICIO | CAPACITACIONES (HORAS) | ASESORIAS (EMPRESAS) | PRACTICAS ACADEMICAS (CONTRATOS) |
|----------|---------------------------|-------------------------|--|
| AÑO | | | |
| 1 | 200 | 30 | 5 |
| 2 | 220 | 33 | 6 |
| 3 | 242 | 36 | 7 |
| 4 | 266 | 44 | 8 |
| 5 | 293 | 48 | 9 |
| TOTAL | 1.221 | 191 | 35 |

13.1.1. Capacitación

Como estrategia para la generación de recursos, el CONTADEC ofrecerá, la capacitación denominada, “De la Informalidad a la Formalidad” dirigida a vendedores ambulantes, con el objeto de orientar su espíritu empresarial hacia la formalización de sus negocios, a través de la enseñanza en conocimientos básicos sobre empresa y elaboración de un plan de negocio. Además ofrecerá la conferencia denominada “Todo lo que el empresario debe saber sobre:

ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO”, dirigida a los empresarios de la región surcolombiana, con el objeto de formarlos sobre la reglamentación referente a de los establecimientos de comercio.

Se ofertarán cuatro veces al año, destinando 40 horas para la capacitación y 10 horas para la conferencia; calculando una participación promedio de 25 personas por curso e incurriendo en los siguientes costos:

Cuadro N°05

Costos Capacitación y Conferencia por año

| | |
|--|--------------------|
| -Honorarios (conferencistas y capacitadores) | 3.200.000 |
| Trasporte | 500.000 |
| -Bienestar (refrigerios) | 200.000 |
| -Módulos | 700.000 |
| -Impresos, publicaciones y otros | 30.000 |
| -Papelería y elementos de oficina | 20.000 |
| -Alquiler de instalaciones. | 190.000 |
| -Portes y mensajerías | 30.000 |
| -Imprevistos | 50.000 |
| TOTAL COSTOS | \$4.920.000 |

Cuadro N°06

Ingresos y costos por el servicio de capacitación y conferencia

| INGRESOS | |
|------------------------|--------------------|
| CAPACITACION | VALOR |
| HORAS CAPACITACION | 200 |
| VALOR HORA A COBRAR | \$34.440 |
| INGRESOS BRUTOS | \$6.888.000 |
| COSTO | |
| HORA | \$24.600 |
| COSTOS TOTALES | \$4.920.000 |
| UTILIDAD USCO | \$688.800 |
| UTILIDAD NETA | \$1.279.200 |

Se estima que el precio de la capacitación sea equivalente al costo más el 40% sobre este. Para el primer año se obtendrán ingresos brutos por \$6.888.000 como producto de la oferta de la capacitación y una utilidad neta de \$1.968.000; DISTRIBUIDA ASI: para la Universidad la suma de \$688.800 correspondiente al diez por ciento de los ingresos y para la Facultad la suma de \$1.279.200.

13.1.2 Asesoría:

El consultorio cobrará a razón de \$50.000 mensuales por asesoría más el reconocimiento que la empresa debe hacer directamente al practicante encargado.

El CONTADEC brindará 400 horas en el primer año, divididas en 40 horas mensuales debiendo incurrir en los siguientes costos:

| | |
|---------------------|------------------|
| -Papelería | 156.000 |
| TOTAL COSTOS | \$156.000 |

Cuadro N°07

Ingresos y costos por el servicio de Asesoría

| AÑO | AÑO 1 |
|--------------------------------|-------------------|
| CONCEPTO | |
| NÚMERO ASESORIAS | 30 |
| PRECIO POR ASESORIA | 600.000 |
| INGRESOS BRUTOS | 18.000.000 |
| COSTO | 9.600.000 |
| COSTOS TOTALES | 9.600.000 |
| UTILIDAD USCO | 1.800.000 |
| UTILIDAD NETA | 6.600.000 |

En el servicio de asesoría se estiman unos ingresos brutos de \$18.000.000 durante el primer año y utilidades de \$8.400.000, Distribuidas así para la Universidad la suma de \$1.800.000 y para la Facultad la suma de \$6.600.000.

Se presupuestan unos gastos generales que corresponde a las erogaciones indispensables para la ejecución del plan de acción. Teniendo en cuenta el comportamiento del IPC en los últimos años y las actividades necesarias para el normal desarrollo del proyecto, se enuncian a continuación las proyecciones realizadas con incremento del 4% (Ver anexo 7).

Cuadro N°08

Gastos generales del Plan de Acción

| | |
|---------------------------|------------------|
| PUBLICIDAD | 800.000 |
| TRANSPORTES | 100.000 |
| *IMPRESOS Y PUBLICACIONES | 1.500.000 |
| OTROS | 100.000 |
| PAPELERÍA | 50.000 |
| TOTAL GASTOS | 2.550.000 |

* Corresponde a la Edición y tiraje del Boletín Empresarial del Consultorio, se incluye dentro de las inversiones diferidas para el primer año una sola edición. Dentro del presupuesto de gastos únicamente se contempla el treinta por ciento correspondiente al aporte del Consultorio, en adelante el consultorio, dispondrá de sus recursos para la edición de dos ejemplares en el año.

13 .2 FINANCIACIÓN

Para el desarrollo del plan de acción es necesario que la facultad en conjunto con la Universidad, dispongan de los siguientes recursos:

13.2.1 INVERSIONES FIJAS: Son aquellas que se realizan en bienes tangibles, se utilizan para garantizar la operación del proyecto. El CONTADEC requiere de las Inversiones Fijas por valor de \$28.180.000.

Cuadro N°09

Inversiones Fijas

EQUIPO DE OFICINA

| | | |
|-------------------------|-----------------------|-------------------|
| 3 | Computadores | 9,000,000 |
| 2 | Impresora De Tinta | 1,000,000 |
| 2 | U.P.S. | 400,000 |
| 1 | Televisor | 1,000,000 |
| 1 | D.V.D. | 400,000 |
| 1 | Video Beam | 8,000,000 |
| 1 | Libros especializados | 4,000,000 |
| 1 | Video grabadora | 1,000,000 |
| TOTAL EQUIPO DE OFICINA | | 24,800,000 |

MUEBLES Y ENSERES

| | | |
|-------------------------|---------------------|------------------|
| 3 | Escritorio | 900,000 |
| 1 | Mueble Biblioteca | 600,000 |
| 1 | Mesa Para Reuniones | 250.000 |
| 3 | Mesa Auxiliar | 180,000 |
| 3 | Silla Toneth | 600,000 |
| 8 | Sillas | 400,000 |
| 2 | Archivador | 700,000 |
| TOTAL MUEBLES Y ENSERES | | 3,380,000 |
| TOTAL INVERSIONES FIJAS | | 28,180,000 |

13.2.2 INVERSIONES DIFERIDAS

Son aquellas inversiones que se realizan sobre la compra de servicios y derechos que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Se estiman como inversiones diferidas la publicidad por valor de \$1.850.000 mediante las siguientes actividades:

- Remisión del portafolio de servicios del CONTADEC, (100), para cada uno de los empresarios, clasificándolos de acuerdo al sector económico que pertenecen (industrial, comercial, agrícola o de servicios). Esta inversión se estima en seiscientos mil pesos (\$600.000).

- Reunión periódica (cada 15 días) de desayunos de trabajo en el CONTADEC, con grupos de empresarios de los diferentes sectores de la economía. Se requieren doscientos mil pesos (\$200.000)

- Diseño del boletín informativo con un costo de edición de \$1.500.000, de los cuales la Universidad financia el **70% \$1.050.000** y el 30% restante lo gestionará el CONTADEC a través de patrocinadores.

13.2.3 CAPITAL DE TRABAJO

La inversión en capital de trabajo constituye el conjunto de recursos necesarios, en la forma de activos corrientes, para la operación normal del proyecto. El capital de trabajo para este proyecto se calcula para el primer semestre de funcionamiento teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Cuadro N°10
Capital de trabajo

| CAPITAL DE TRABAJO | |
|-----------------------------|------------------|
| Impresiones y publicaciones | \$40.000 |
| Publicidad | \$ 800.000 |
| TOTAL | \$840.000 |

13.2.4 POLÍTICAS FINANCIERAS DEL PROYECTO

Las políticas juegan un papel importante en la planeación financiera, porque clarifican lo que se puede o no hacer para el logro de las metas y objetivos de una. En el presente proyecto la prioridad será el beneficio para el empresario y el trabajo conjunto exitoso de docentes y estudiantes.

- Las sumas de dinero percibidas por la prestación de los servicios podrán cancelarse el 50% al iniciar el trabajo y el restante 50% al entregar el informe a entera satisfacción del empresario, quien realizará la correspondiente evaluación.
- Las tarifas que ofrecerá el serán inferiores a las del mercado.
- Las utilidades obtenidas se utilizarán para mejoramiento del contadec y la edición y publicación del boletín informativo y financiamiento de las demás actividades.

- En cada proyecto, licitación o convenio se presupuestara una utilidad para la universidad del diez por ciento (10%).

13.3. EVALUACION DEL PROYECTO

13.3.1 Metodología: La evaluación permite determinar las ventajas y desventajas que se pueden presentar en la implementación del proyecto y tomar la decisión de asignar o no los recursos. Para ello se toma como punto de partida la organización propuesta, el estudio y análisis de los diferentes factores de orden económico, técnico, financiero, administrativo e institucional contemplados

La tarea de evaluar consiste en medir objetivamente ciertas magnitudes resultantes de la preparación del proyecto y convertirlas en cifras financieras con el fin de obtener coeficientes o parámetros útiles para medir su rentabilidad.

13.3.2 Evaluación financiera: En la evaluación financiera se presentarán criterios que tengan en cuenta los elementos de inversión, costos e ingresos y una propuesta distribuida en el tiempo, con el fin de componer indicadores que sirvan de base para la toma de decisiones implícita en la puesta en marcha del proyecto. Los flujos de evaluación son el resumen de todos los flujos operacionales en el horizonte del proyecto.

13.3.3 Evaluación social: La evaluación social es el principal y más importante componente del presente proyecto, ya que el consultorio más que buscar un beneficio económico, presta un servicio social tanto a la comunidad universitaria, como a la comunidad en general, debido a que ofrece una

herramienta a los estudiantes de la Facultad de Economía y Administración para que validen sus conocimientos teóricos.

El número de personas y empresas que se verán beneficiadas en el departamento del Huila según datos de la Cámara de Comercio es de aproximadamente 11.000 que en su gran mayoría son pequeños comerciantes y microempresas, que no poseen los recursos para contratar una asesoría especializada y tampoco los conocimientos que le permitan administrar y aplicar correctamente sus recursos.

Por otra parte son cerca de 1.500 Estudiantes de la Facultad de Economía y Administración los que tendrán la posibilidad de realizar sus prácticas que son la única forma de tener contacto con la realidad empresarial a la que tendrán que enfrentarse una vez egresados de la Universidad.

El Consultorio es quien cumplirá con tan importante compromiso que tiene la Universidad con la sociedad que la alberga y alimenta. Existen cifras ciertas que demuestran la urgencia de fortalecerlo para que cumpla con su objeto dentro con la comunidad.

FORMATOS OPERATIVOS

|

ANEXO N° 04
COMPILADO
FORMATOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ANEXOS

