



**UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA**
Generación Siglo 21



**GUIA DE PROCESOS ACADÉMICOS, PECUNIARIOS Y DE BIENESTAR
RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LOS ESTUDIANTES
DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA,
VIGENCIA AÑO 2017**

**ANDREA SANABRIA JIMENEZ
LEYDI DAYANA CASTILLO ANGEL**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
CONTADURIA PÚBLICA Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FUSAGASUGA
2017**



CONCLUSIONES

Durante el diseño de la guía de procesos académicos, pecuniarios y de bienestar relacionados con los servicios ofrecidos a los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca Vigencia año 2017, se logró la recopilación de la información correspondiente a fin de que los estudiantes puedan hacer uso de la misma de una forma práctica permitiendo agilizar los procesos, ya que se encontraba dispersa en las diferentes dependencias.

En dicho proceso queda en nosotras una serie de dudas sobre el servicio al cliente de la Universidad de Cundinamarca. Es retrogrado ver a los usuarios, tanto estudiantes, padres de familia y egresados desubicados, yendo de un lugar a otro para solicitar un servicio, ya que en las dependencias no se les brinda la información oportuna.

Aunque la universidad cuenta con una plataforma muy estructurada, es lamentable que sea poco dinámica para los estudiantes, clientes internos y externos.

Por lo tanto es de vital importancia para la institución que se considere la reglamentación de los procedimientos que se realizan y que a la fecha no se encuentran debidamente establecidos en la Universidad de Cundinamarca.

De igual forma se implemente la guía de procesos académicos, pecuniarios y de bienestar relacionados con los servicios ofrecidos a los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca Vigencia año 2017, puesto que facilitara el desarrollo de los procesos por parte de los estudiantes y permitirá agilizar los procesos y por lo mismo se recomienda realizar una actualización semestral de la misma para poder encontrar en ella la información más reciente de las actualizaciones en los procedimientos establecidos en la universidad de Cundinamarca.



RECOMENDACIONES

Una vez concluido la monografía, se considera importante, reglamentar procedimientos que se realizan pero no se encuentran debidamente establecidos en la Universidad de Cundinamarca, como:

- ✓ El procedimiento para realizar un curso intersemestral.
- ✓ El procedimiento que debe seguir un egresado graduado para apostillar sus documentos (diploma, acta de grado y certificaciones) para poder ejercer como profesional en el extranjero.
- ✓ El procedimiento de solicitud de núcleos temáticos autenticados.
- ✓ El tratamiento de transferencia interna de una carrera a otra es el mismo para todos los programas, es decir un estudiante de contaduría pública puede solitar transferencia para enfermería de igual manera, en ningún documento o formato dice lo contrario.
- ✓ El desorden frente a los pagos de matrículas de los estudiantes antiguos es evidente, muchos estudiantes al realizar las diligencias de su carpeta de grado no encuentran los soportes de pago, y la oficina de tesorería tampoco, redirigiéndolos al archivo central, en donde tampoco se encuentran.
- Es importante que la Universidad de Cundinamarca realice la implementación de dicha guía, ya que sería de gran importancia para los estudiantes en el diario vivir en la UDEC.



- Es recomendable que la Universidad motive a los empleados y los guíe hacia una cultura totalmente orientada al cliente, percatándose de que realmente se le preste un servicio eficiente, eficaz y efectivo a los estudiantes.
- Uno de los requisitos para que una universidad obtenga la Certificación de Alta Calidad, es Prestar a la comunidad un servicio con calidad.
- Capacitar a los funcionarios de servicio al cliente, en especial los que tienen trato con los estudiantes directamente como son las facultades, oficina de PQRS, admisiones, tesorería, apoyo financiero y académico a estudiantes.