



Servicios Corporativos

La Cultura del Detalle

INFORMANDO

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

BOLETÍN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

AÑO 5 No. 157

SEMINARIO INTERNACIONAL POR LA MUJER



De izquierda a derecha: Sarah Cassidy, Representante Centro Elis; Amparo Vélez Ramírez, Universidad de La Sabana; Mercedes Rovira, Asociación Cultural y Técnica del Uruguay; Silvia Massimi, Representante Centro Elis; Marta Elena Vargas Quiñones, Universidad de La Sabana y Glenda Vilela, Asociación Cultural y Técnica del Uruguay.

Con el ánimo de analizar el papel de la mujer en la familia y la sociedad latinoamericana y el propósito de crear una red de organizaciones interesadas en incorporar la mujer al desarrollo socio-económico del continente, se realizó en Montevideo, del 24 al 31 de enero, el "Seminario Internacional Mujer 2000 – El Genio Femenino: Una Nueva Cultura".

Las doctoras Marta Elena Vargas Quiñones, Directora del programa Administración de Instituciones de Servicio y Amparo Vélez Ramírez, Directora de Investigaciones Científicas de la Universidad, participaron por Colombia con los temas *La Mujer y los Servicios* y *Servicios de Base*, respectivamente.

Representantes de América Latina, disertaron alrededor del tema, enfatizando la importancia de revalorar el aporte de la mujer a la familia, el trabajo y la sociedad y la necesidad de diseñar programas de formación a corto y mediano plazo, para hacer más digna su presencia en comunidad.

El seminario fue organizado por la Asociación Cultural y Técnica del Uruguay y la Associazione Centro Elis, con el auspicio y financiamiento del Ministerio de Asuntos Exteriores de Italia.

CULTURA DEL SERVICIO: VALORACIÓN Y COMPROMISO

En las organizaciones de hoy en día, el estudio de satisfacción al cliente requiere no sólo la valoración cuantificada de la misma, sino el compromiso de las personas que conocen estrechamente las expectativas del usuario.

Esto indica que los resultados de un estudio de satisfacción del cliente, por sí solos no generan cambio. La medición es el primer paso para generar transformación. Se requiere acción con el pleno conocimiento del interés que se busca: retención del cliente, fidelidad e involucrar al empleado.

Empoderar a los empleados para que tomen decisiones, demuestra el compromiso de la alta gerencia y deja en ellos un entendimiento activo de la importancia del servicio al cliente, por el que se trabaja en el diseño de encuestas, creación de planes de acción e implementación de cambios.

Los ojos y los oídos de la empresa están en la línea de enfrente, pero también están en las manos. Las directivas deben dar a esas manos no sólo los datos de medición, sino las herramientas para crear una cultura de servicio enfocada en el cliente.

Basado en el artículo "lo que no se puede medir... no se puede mejorar" de Bob Newhouse, Especialista Senior en Benchmarking.

TEMA CENTRAL

Mercadeo y Comunicación

Dado el ámbito competitivo que caracteriza las organizaciones actuales, el Área de Mercadeo y Comunicación, busca promover una cultura de mercadeo, fortalecer las estrategias de comunicación, liderar los procesos de identificación y análisis de las necesidades del cliente y establecer los indicadores de gestión.

I *magen Corporativa:* es uno de los activos más valiosos de una organización. Una imagen fundamentada en la vivencia de los principios de la misión y con acierto en su proyección, logra un impacto inconfundible en sus públicos y un nivel de recordación que fortalece el nombre de la institución.

El plan general del área está centrado en un estudio de la imagen gráfica actual y la formulación de unas nuevas estrategias de proyección, producción y unificación de todos los elementos gráficos que identifiquen la Universidad de La Sabana.

C *omunicación Organizacional:* su tarea es optimizar los canales de comunicación entre la organización y el público interno. Fomenta un clima organizacional propicio, dirigido a consolidar la imagen de la Institución.

En desarrollo de estos objetivos, el departamento apoya y agiliza los procesos que conlleven a volver más eficaces los esquemas de la Universidad, a nivel interno y externo; crea el ambiente y la mentalidad favorable para desarrollar la cultura y la estrategia de comunicación interna, con el compromiso compartido de las directivas y la comunidad universitaria. Así mismo, interrelaciona empleados y directivos de la Universidad, en cuanto a pensamiento y acción.



El Área identifica las necesidades de su público objetivo y promueve estrategias de comunicación y servicio.

S *ervicios Corporativos:* Su labor está enfocada a la prestación coherente de los servicios al cliente interno, con el uso de herramientas que brinda el conocimiento de la cultura institucional. Para tal fin, contribuye a la formación integral de todos sus miembros, de acuerdo al estudio de las necesidades e intereses que tengan.

Este departamento busca consolidar el programa de servicio al cliente, mediante las encuestas de satisfacción, continuar con el programa de capacitación, a través de los cursos de formación al cliente interno, la inducción de nuevos empleados y la realización de eventos.

P *romoción:* dentro de su plan general, lidera la orientación y vínculo los Secretarios Administrativos en la tarea de promocionar las Facultades y contribuir al proceso de atracción y retención de alumnos.

En 1999, el departamento consolidará las relaciones entre los futuros bachilleres y la Universidad, con el propósito de que visiten el Campus y conozcan el sentido humanístico y vocacional de la institución, apoyándose en la colaboración del cuerpo académico de cada programa y el reconocimiento de los servicios universitarios que encontrarán.

MUNDO ACADÉMICO

APERTURA DEL AÑO ACADÉMICO



El Doctor Javier Mojica Sánchez presentó la Memoria Académica 1998.

El lunes 1 de febrero, se llevó a cabo la Apertura del Año Académico 1999, con la presencia de Monseñor Hernán Salcedo Plazas, Vice-Gran Canciller de la Universidad, las autoridades académicas y administrativas, el claustro académico e invitados especiales.

El Doctor Javier Mojica Sánchez, Secretario General, presentó la Memoria Académica 1998 de la cual destacó las principales gestiones adelantadas en la Universidad.

La Doctora Catalina Bermúdez Merizalde intervino con la Lección Magistral *"La Perenne Actualidad de*

Santo Tomás de Aquino y la Encíclica Fides Et Ratio", documento en el que expuso, por qué el pensamiento de Santo Tomás de Aquino, sigue vigente en los actuales tiempos.

En el mismo evento, el doctor Alvaro Mendoza Ramírez hizo una distinción al doctor Eduardo Ortíz Bautista. Al cierre del acto, Monseñor Hernán Salcedo Plazas, presentó el documento *"El Hombre Camino de la Universidad"*: una reflexión sobre la vida y la inquietud que alberga el hombre, por encontrar la verdad.

FACULTAD DE EDUCACIÓN



Doctora, Marta Osorio de Sarmiento,
Directora de los CREAD.

El 11 de diciembre de 1998, la Universidad de Granada (España), confirió el título de *Doctora en Filosofía y Ciencias de la Educación* a Marta Osorio de Sarmiento, quien presentó su tesis Doctoral titulada *"Implementación de un Planeamiento Institucional Participativo y de Calidad, en los Colegios Oficiales de Enseñanza Media de Bucaramanga"* - Colombia- (un estudio de caso).

Es motivo de orgullo y satisfacción el que haya obtenido la más alta calificación: Sobresaliente Cum Lauden, motivo por el cual queremos expresar una felicitación muy sentida a la Doctora Marta Osorio de Sarmiento.

¡Felicitaciones!

INSTITUTO DE LA FAMILIA



El proyecto impulsa iniciativas para el desarrollo del campo.

TRABAJANDO POR LA RECONSTRUCCIÓN DEL PAÍS

“**C**onstruyendo la Paz desde la Familia” es el lema y la misión del Instituto de la Familia de la Universidad, en una Colombia que se debate entre la pobreza, la violencia y el anhelo de trabajar y progresar.

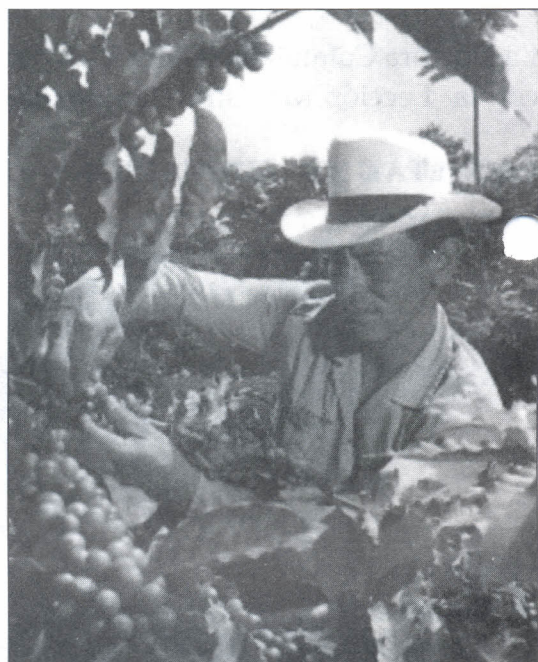
Por ello, el Instituto ha iniciado un ambicioso programa de formación, que espera llegar a todos los ámbitos de la vida nacional, con el fin de recuperar los valores esenciales del ser humano, los cuales nacen y se desarrollan en el seno de la familia. Así surgieron dos de los proyectos más importantes del Instituto:

Construyendo la Paz desde la Familia en las Comunidades Campesinas: es el resultado de una alianza estratégica con el Ministerio de Agricultura. Su coordinación se encuentra en cabeza de la Directora del Instituto, Ana María Araújo de Vanegas y la esposa del Ministro, María Victoria Dávila de Murgas, quien está apoyando todas las iniciativas de origen social, que le permitan al campo volver a ser asiento de desarrollo socioeconómico en el país.

Construyendo la Paz desde la Familia en el Eje Cafetero: creado como una contribución de todas las Facultades de la Universidad, para llevar alivio y solución a las diferentes necesidades ocasionadas por el desastre natural que ha golpeado con tanta violencia a nuestros hermanos.

Para este fin, el Instituto abrió la cuenta de ahorros: Conavi No. 2037-15687045 y está organizando diferentes jornadas de recreación, atención, asesorías y formación, en coordinación con la Universidad del Quindío.

Esperamos recibir el apoyo de la comunidad educativa, con el objetivo de llevar una contribución amplia y generosa. Los aportes en dinero se pueden consignar en la cuenta mencionada y las donaciones en especie, como implementos de deportes, libros escolares y universitarios, artículos de aseo, cocina y premios para concursos, se recibirán en la Sede del Instituto y la Oficina de Solidaridad Universitaria.



El apoyo decisivo a esta zona del país, hará menos ardua su recuperación.

INSTITUTO DE HUMANIDADES



De izquierda a derecha: doctor Jaime Córdoba Triviño, Vicefiscal; doctora Iva Myriam Hoyos Castañeda, Directora del Instituto de Humanidades; doctor Alfonso Gómez Méndez, Fiscal General de la Nación, doctor Joaquín Polo Montalvo, Director del Departamento de Ciencias Políticas y Derechos Humanos del Instituto de Humanidades.

DEBATE SOBRE LA REVISIÓN DEL SISTEMA PENAL

El 10 de febrero se llevó a cabo en el Auditorio, el foro *Reforma Integral del Sistema Penal Colombiano*, organizado por el Departamento de Ciencia Política y Derechos Humanos del Instituto de Humanidades de la Universidad.

En el acto de instalación intervinieron el doctor Alvaro Mendoza Ramírez, el doctor Alfredo Fuentes Hernández, Director Ejecutivo de la Corporación Excelencia en la Justicia, el Viceministro de Justicia, Mauricio González Cuervo y el Fiscal General de la Nación, doctor Alfonso Gómez Méndez.

La temática de los discursos giró en torno a la necesidad de revisar el Sistema Penal Colombiano, a causa de las numerosas deficiencias de las prácticas procesales. De igual manera, se apoyó la realización del debate en el ámbito académico, como una forma de generar iniciativas en la construcción de políticas claras para la penalización en Colombia.

NOTAS UNIVERSITARIAS

SOLIDARIDAD UNIVERSITARIA



Los donativos se canalizarán a uno de los municipios más afectados.

Ayuda humanitaria a los damnificados

La Oficina de Solidaridad informa a la comunidad

universitaria sobre las acciones que se han tomado para colaborar con el Eje Cafetero.

Las Facultades de Medicina y Enfermería se registraron en la Oficina de Desastres del Ministerio de Salud, ofreciendo su disponibilidad para la atención médica, paramédica y de enfermería (docentes y alumnos de último semestre). Igualmente, un equipo de voluntarios de esta oficina, se registró en la Red de Solidaridad Social, como grupo de apoyo para la clasificación y recepción de donativos. Por su parte, el Centro Médico, apoyó la campaña de donación de sangre.

También, recolectó alimentos, artículos de aseo, elementos desechables y carpas que envió a Armenia, a través de la Casa Delegación del Quindío.

Solidaridad abrió la cuenta No. 20437002035 de Conavi, que se inició con \$500.000, donados por el Comité de Estudiantes de Medicina. Gracias a la colaboración de la comunidad universitaria se han reunido \$ 1.641.230 pesos.

Igualmente, invita a no desfallecer en las donaciones y continuar con la recolección de alimentos no perecederos, medicamentos y herramientas.

BIENESTAR UNIVERSITARIO

Presentación de servicios

Bienestar Social Universitario realizó el 28 de enero, una jornada deportiva y recreativa, con el objeto de presentar a los alumnos de primer semestre los servicios que ofrece a la comunidad universitaria. Los puntos de información que se ubicaron frente a la Casa del Lago, fueron: Vicerrectoría de Bienestar Universitario; Fondo de Estudiantes; Clínica Universitaria Puente del Común; Capellanía; Deportes; Solidaridad; Servicios Generales; Actividades Complementarias; Servicio Médico; Publicaciones; Mesón de La Sabana; Culturales y Becas.

Al evento, asistieron cerca de mil alumnos de todas las Facultades, quienes disfrutaron con la compañía del grupo musical "Manguaré". La actividad, en opinión de sus organizadores, dejó un resultado positivo por la acogida que tuvo entre los estudiantes.



Los alumnos tuvieron la oportunidad de conocer los servicios que ofrece la Universidad.

AGENDA

En adelante, usted podrá divulgar en esta sección las actividades y eventos de su dependencia. Puede comunicarse con Pilar Fajardo, ext.: 2464 o Marisol Alzate ext.: 2466.

- El 18 de febrero, la Oficina de Solidaridad Universitaria realizará la venta semestral de libros a mitad de precio. Incluye temas de distintos programas de la Universidad.
- Desde este año, los días martes, miércoles y jueves de 8:00 a.m. a 9:00 a.m. en el salón 216 C, Servicio Médico presentará una serie de documentales, dentro del programa Cine-Foro de Prevención en Salud. Los temas iniciales son SIDA, Eclipse (Campaña Vida), Jóvenes-Drogas y Vida Cotidiana.
- El Instituto de la Familia, comenzará el 18 y 20 de Febrero dos grupos del "Diplomado en Familia". El primero en El Nogal y el otro en la Sede Bogotá. Calle 80 No. 81-45, piso 5 Tels.: 630 5929 - 630 5019.
- Igualmente, iniciará el 26 de marzo, "La Especialización en Educación y Asesoría Familiar", en su sede.



DIRECCIÓN GENERAL
María del Pilar Fajardo Jaramillo. (E)

DIAGRAMACIÓN IMAGEN CORPORATIVA
Cecilia Ordóñez de Perico.

PERIODISTA
Marisol Alzate Duque.

IMPRESIÓN
Domardhi Ltda.