

Universidad Autónoma Latinoamericana – UNAULA

Bienvenidos



ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL EN
ALTA CALIDAD
Resolución 008607 de mayo 16 de 2022

Vigilada MinEducación

Servicios de comunicación y atención al cliente de la Universidad Autónoma Latinoamericana - UNAULA



ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL EN
ALTA CALIDAD
Resolución 008607 de mayo 16 de 2022

Atención al usuario

La atención al usuario es de suma importancia para la Institución, ya que nos permite mejorar día a día. Es así, como en nuestra página web, tenemos un espacio en donde podemos encontrar información para presentar algún tipo de PQRS o acceso a los diferentes canales de información.

Las PQRS es un canal fundamental para la institución, ya que ayuda a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y garantizar la satisfacción de todos los usuarios.

The screenshot displays the top navigation bar of the UNAULA website, including links for Aspirantes, Estudiantes, Egresados, Docentes, Administrativos, and Fundadores. Below this, the main header features the UNAULA logo and a search bar. The primary navigation menu includes Universidad, Programas, Admisiones, Internacionalización, Extensión, Investigación, and Bienestar. A secondary menu lists Biblioteca. The main content area is titled 'ATENCIÓN AL USUARIO' and contains a paragraph stating the university's commitment to transparency and user service. Below this, five service channels are presented in a grid:

- Contact Center**: (57) (604) -511-21-99
- Correo Electrónico**
- Chat**: (Esquina inferior derecha de nuestro sitio web)
- Sistema de atención de Petición de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades**
- Gestión Documental**: Atención presencial

Servicio de atención telefónica

El servicio de atención telefónica lo ofrecemos a través de nuestro aliado estratégico Call Center Mall, el cual nos brinda soporte y ayuda para resolver las inquietudes de los estudiantes, profesores, y la comunidad universitaria en general.

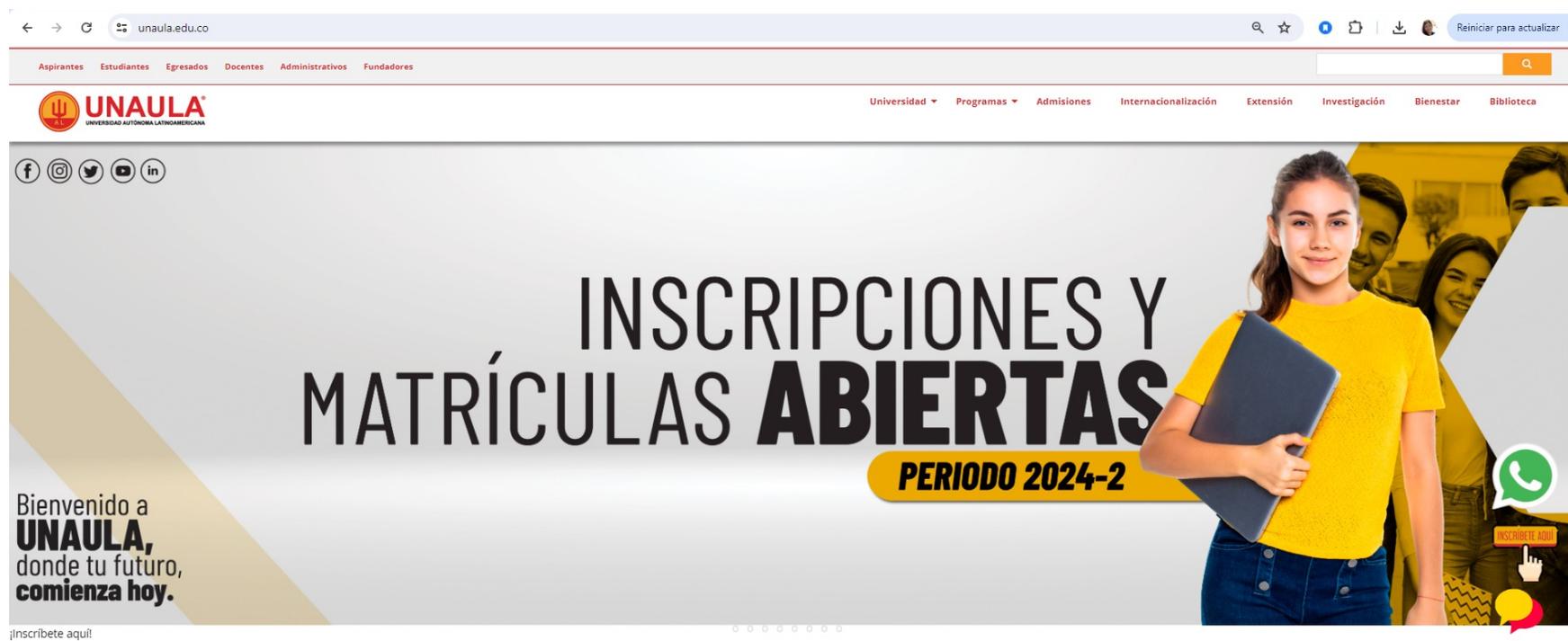
En este momento, el Call Center, ofrece un servicio de atención al usuario.



604 511 2199

Chat Página Web

El chat en línea es una herramienta interactiva diseñada para ofrecer soporte instantáneo a estudiantes, profesores y visitantes del sitio web. Este servicio facilita la comunicación en tiempo real, permitiendo resolver consultas y proporcionar información de manera rápida y eficiente.



ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL EN
ALTA CALIDAD
Resolución 008607 de mayo 16 de 2022

WhatsApp Empresarial

La Universidad Autónoma Latinoamericana ha incorporado WhatsApp Empresarial como parte de su estrategia de comunicación, permitiendo una interacción directa, rápida y eficaz con la comunidad universitaria.

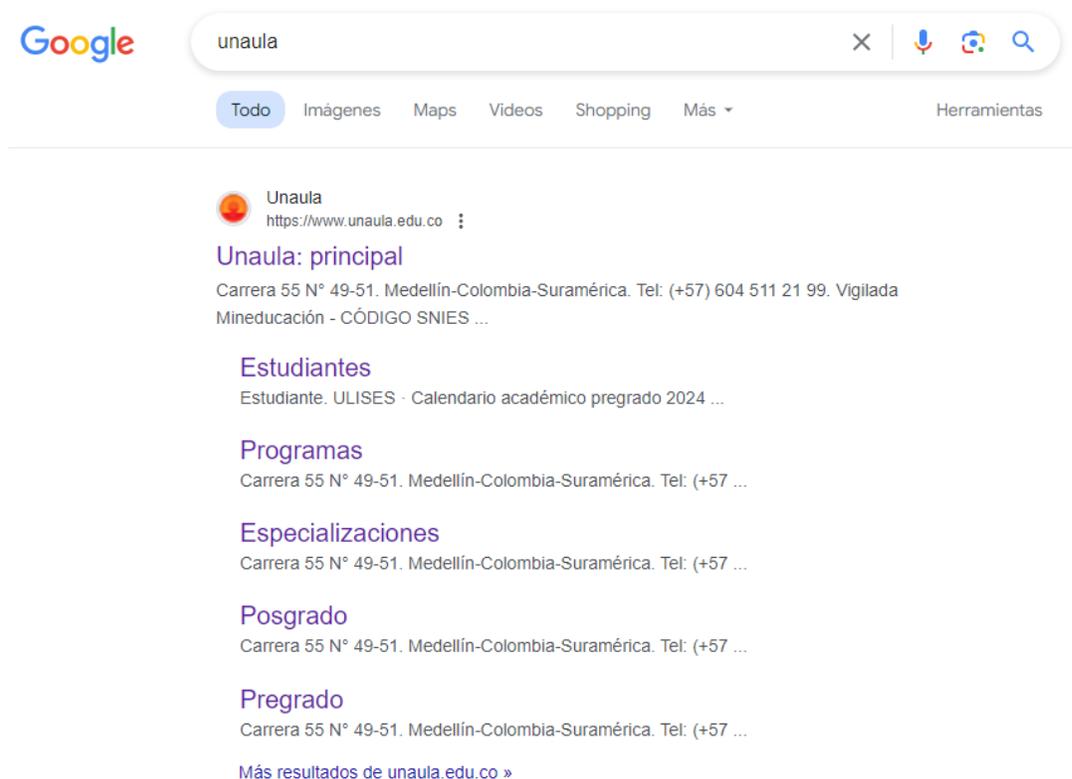


WhatsApp

+57 310 535 4021

Página Web

La página web de -UNAUULA es una plataforma integral diseñada para proporcionar información y servicios esenciales a estudiantes, profesores, personal administrativo y visitantes. Su diseño intuitivo y funcionalidad avanzada facilitan el acceso a una amplia variedad de recursos educativos y administrativos.



Enlace: <https://www.unaula.edu.co/>



ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL EN
ALTA CALIDAD
Resolución 008607 de mayo 16 de 2022

Redes Sociales

La Universidad mantiene una activa y estratégica presencia en diversas redes sociales, facilitando la comunicación con estudiantes, profesores, egresados y la comunidad en general. Estas plataformas se utilizan para compartir información, promover eventos y actividades y fortalecer la identidad y reputación de la Universidad.

Comunidad Digital



Gestión Documental



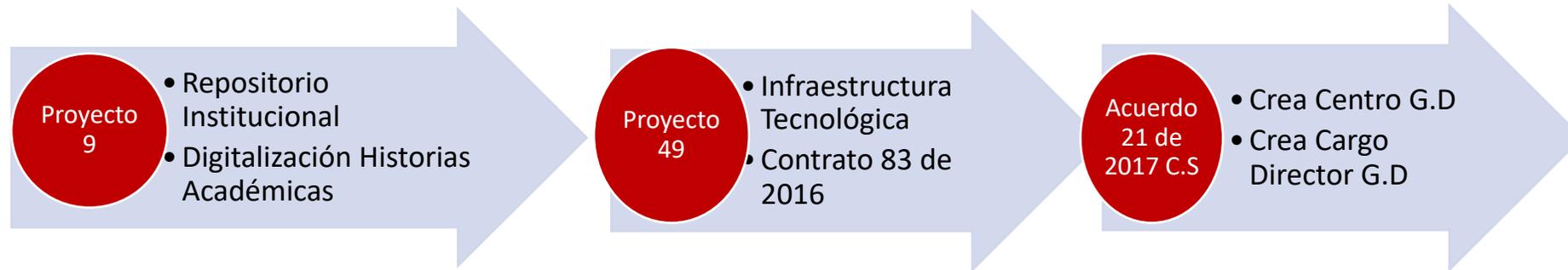
ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL EN
ALTA CALIDAD

Resolución 008607 de mayo 16 de 2022

Vigilada MinEducación

Antecedentes del Proceso

Acción de Mejora - Plan de Desarrollo 2015-2020



Antecedentes del proceso



Espacio para instalación del Área



Instalación de Unidades de Almacenamiento

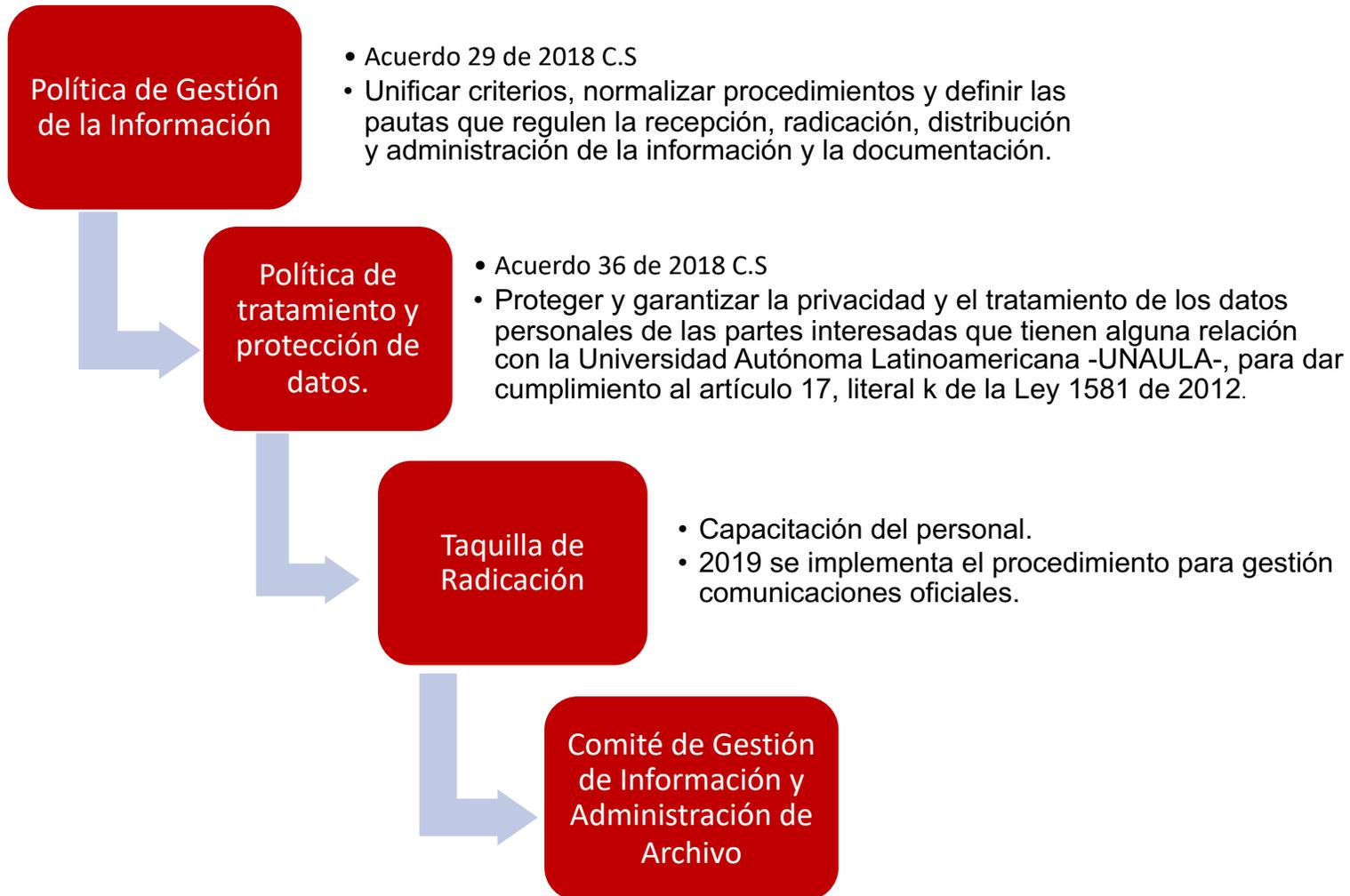
Antes



Después



Desarrollo del Proceso



Plan Institucional de Archivos

Tablas de Retención Documental

Instrumentos Archivísticos

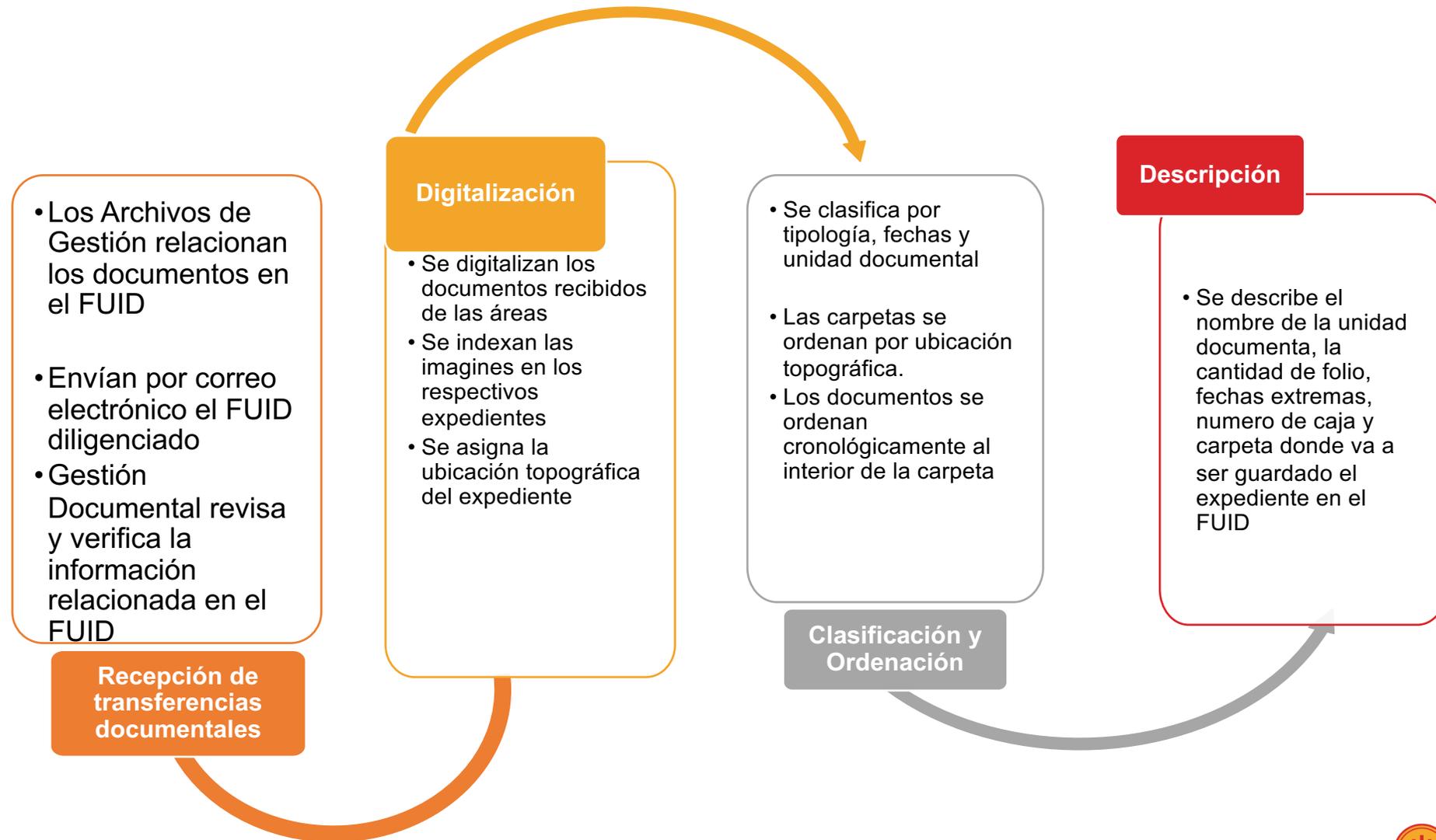
Programa de Gestión Documental

Cuadro de Clasificación Documental

Proceso de Radicación de comunicaciones



Proceso de Organización Documental



Biblioteca Justiniano Turizo Sierra

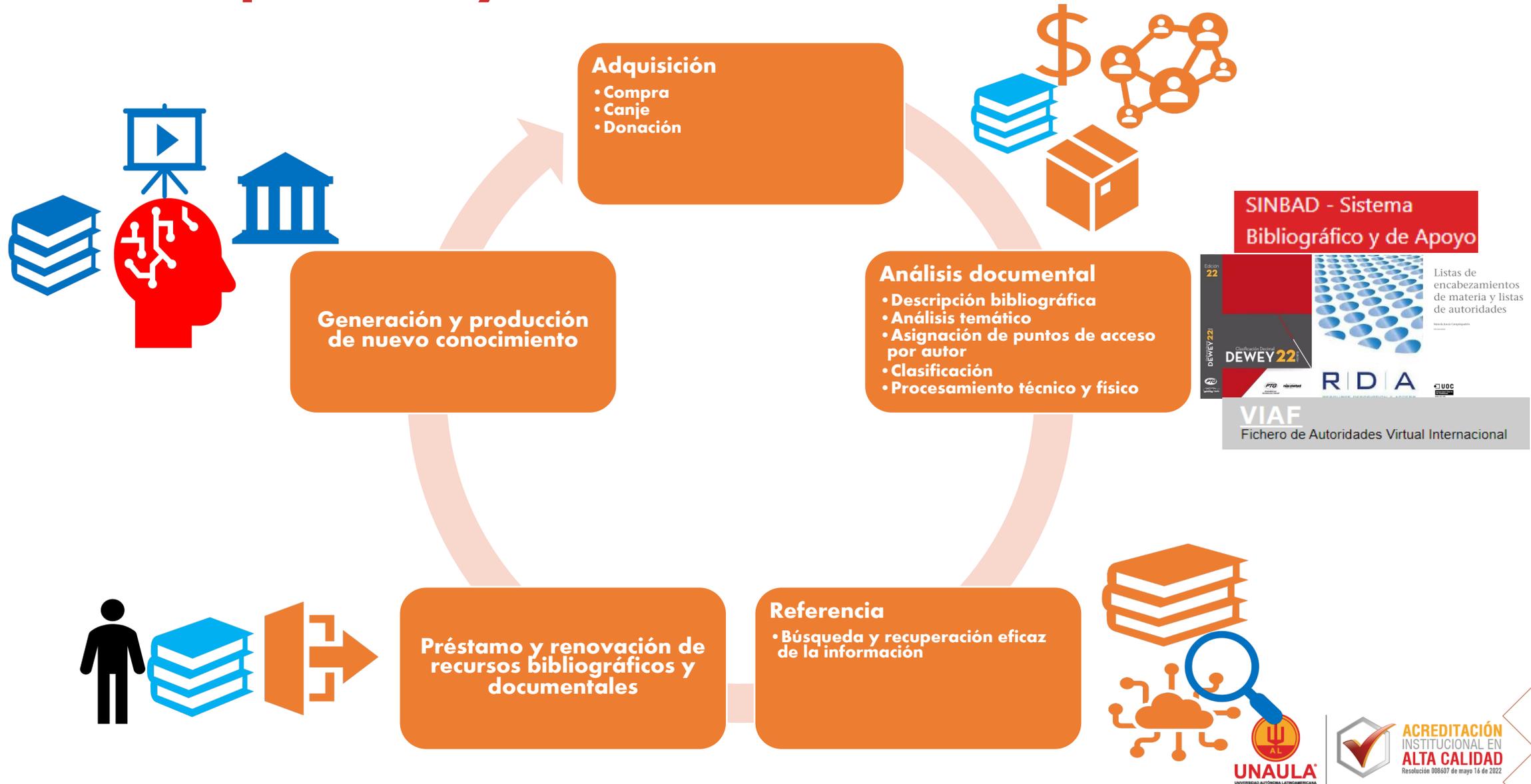


ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL EN
ALTA CALIDAD

Resolución 008607 de mayo 16 de 2022

Vigilada MinEducación

Ciclo de transferencia de la información (normas, políticas y sistemas de información)



SINBAD - Sistema Bibliográfico y de Apoyo

DEWEY 22

Calificación Decimal DEWEY 22

PT22

RIDA

LISTAS DE ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA Y LISTAS DE AUTORIDADES

UNODC

VIAF Fichero de Autoridades Virtual Internacional

Metodología de trabajo en ONEDRIVE o nube

2018

- La gestión de documentos y archivos que permiten acceder a la información fundamental para realizar procedimientos como la catalogación de recursos bibliográficos

2019

- Se logra estructurar una carpeta de la Dirección de la Biblioteca, con la intención de que comprenda todos los procesos y/o servicios de los procesos técnicos, del área de circulación y préstamo, informes de gestión, etc

2023

- Se consolida el OneDrive con las siguientes líneas estratégicas: 01Acreditación, 02Dirección, 03Plan de desarrollo, 04Investigación, 05Planeación

Repositorio Institucional UNAULA

UNAULA Repositorio Institucional

Nuestro Repositorio Institucional alberga toda la producción académica e investigativa de nuestra institución que incluye trabajos de grado, tesis de maestría, artículos y monografías de investigación.

La preservación y protección de este patrimonio se sustenta en la *Declaración de Berlín sobre el acceso abierto al conocimiento en ciencias y humanidades* de la UNESCO, los estándares de metadatos de la Red Colombiana de Información Científica de Minciencias y nuestra política de propiedad intelectual institucional.

LÍNEA JURISPRUDENCIAL:
PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE
SIMULACIÓN ADELANTADA POR
UNO DE SUS PARTICIPES.
LA TENSIÓN ENTRE LA SEGURIDAD
JURÍDICA Y LA AUTONOMÍA DE LA
VOLUNTAD PRIVADA

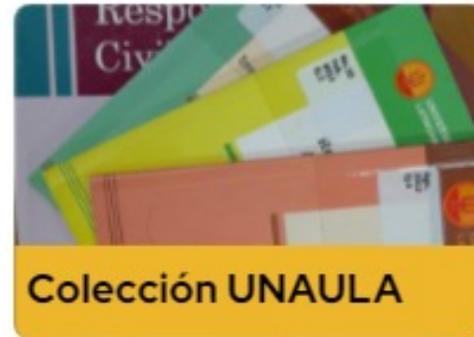
Facultad de Derecho
Universidad Autónoma Latinoamericana



Colecciones patrimoniales

Nuestra Biblioteca Justiniano Turizo Sierra, en correspondencia con la Ley General del Libro, Ley 98 de 1993, la Ley General de Cultura, Ley 397 de 1997, la Ley 594 del 2000, y los estándares internacionales de preservación del patrimonio bibliográfico y documental: Recomendación relativa a la preservación del patrimonio documental, comprendido el patrimonio digital, y el acceso al mismo expedida el 17 de noviembre de 2015 en París, Francia.

**Colección
Libros de:
<1950-1960
Libros con
Rastros
lectores**



**Colección
Guillermo Duque Ruiz
Jaime Jaramillo Panesso
Pablo Arango
Rubén Vélez**





UNAULA[®]
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA



UNAULA - IES 1814
ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL DE
ALTA CALIDAD



ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL EN
ALTA CALIDAD
Resolución 008607 de mayo 16 de 2022