UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

SALA DE GOBIERNO

Bogotá D.C., 20 de marzo de 2014

ACUERDO No. 001

"Por el cual se aprueba el Manual de Servicio para el personal administrativo de la Universidad Católica de Colombia".

La Sala de Gobierno de la **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA**, en sesión del 20 de marzo de 2014, en uso de las atribuciones constitucionales, en especial las que le confiere la Ley 30 de 1992 y de las establecidas en el artículo 21 de los Estatutos de la Universidad y

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 69, establece que "*se garantiza la autonomía universitaria*" y que "*las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley*".

2. Que la Ley 30 de 1992, en su artículo 28, establece que el concepto de autonomía universitaria faculta a las universidades, entre otros aspectos, para "*desarrollar sus programas académicos y definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales*".

3. Que al ser la Universidad Católica de Colombia una Institución enfocada en la prestación de un servicio de alto impacto como lo es la Educación, en el que su principal factor es el ser humano y de cuya gestión depende el desarrollo de la sociedad, debe ser un compromiso de toda la comunidad universitaria hacer un esfuerzo conjunto para mejorar y transformar continuamente la prestación del servicio, con el fin de fortalecer la identidad, reconocimiento y posicionamiento institucional.

4. Que al tener en cuenta la importancia que representa para la Universidad brindar un servicio de calidad a los usuarios externos, internos y demás públicos de interés, se ha creado el Manual de Servicio en el cual se

establecen los estándares que orientarán la ejecución de buenas prácticas de atención y comunicación que permitan fomentar, mejorar y mantener una adecuada cultura organizacional en beneficio de la satisfacción de los usuarios, todo ello sustentado en los objetivos estratégicos propuestos en el Plan de Desarrollo 2012 – 2019.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar el Manual de Servicio para el personal administrativo de la Universidad.

Artículo 2. El texto del Manual de Servicio para personal administrativo se incorpora en documento anexo al presente Acuerdo.

Artículo 3. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Comuníquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, a los 20 días del mes de marzo de 2014

FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ
Vicepresidente

SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO
Secretario General

UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

MANUAL DE SERVICIO
PERSONAL ADMINISTRATIVO
2014

SALA DE GOBIERNO

20 DE MARZO DE 2014

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. OBJETIVOS 3
3. ALCANCE 3
4. MISIÓN 3
5. VISIÓN 4
6. VALORES 4
7. MARCO CONCEPTUAL 4
7.1 SERVICIO 4
7.2 ELEMENTOS DEL SERVICIO 5
7.2.1 Momentos de Verdad 5
7.2.1.1 Momento Estelar. 5
7.2.1.2 Momento Crítico 5
7.3 CICLO DEL SERVICIO 5
7.4 CALIDAD DEL SERVICIO 5
7.5 CALIDAD TOTAL 5
8. MARCO DE ACCIÓN 6
8.1 DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL 6
8.2 DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA 8
8.3 INICIO LLAMADA SALIENTE 11
8.4 DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN VIRTUAL O ELECTRÓNICA 12
8.5 DEL SERVICIO EN LA COMUNICACIÓN ESCRITA 13
9. DE LA IMAGEN PERSONAL 14
9.1 PRESENTACIÓN PERSONAL 14
9.2 CONSIDERACIONES GENERALES 15
10. EN LA OFICINA O INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD 15
11. EN LA ATENCIÓN DE REUNIONES O COMPROMISOS 16
12. BIBLIOGRAFÍA 17

1. INTRODUCCIÓN

Al ser la Universidad Católica de Colombia una institución enfocada a la prestación de un servicio de alto impacto como lo es la Educación, en el que su principal factor es el ser humano y de cuya gestión depende el desarrollo de la sociedad, es compromiso de toda la comunidad universitaria hacer un esfuerzo conjunto para mejorar y transformar continuamente la prestación del servicio, con el fin de fortalecer la identidad, reconocimiento y posicionamiento institucional.

Por tal motivo y teniendo en cuenta la importancia que representa para la Universidad brindar un servicio de calidad a los usuarios externos, internos y demás públicos de interés, se ha creado el Manual de Servicio en el cual se establecen los estándares que orientarán la ejecución de buenas prácticas de atención y comunicación que permitan fomentar, mejorar y mantener una adecuada cultura organizacional en beneficio de la satisfacción de los usuarios, todo ello sustentado en los objetivos estratégicos propuestos en el Plan de Desarrollo 2012 – 2019, descritos a continuación:

- *Objetivo estratégico 3.* Institucionalizar la gestión y validación de la alta calidad

3.1 Fortalecer el establecimiento de la cultura de evaluación de la calidad en el marco de los modelos institucionales y sistemas de gestión de la calidad.

- *Objetivo estratégico 4.* Garantizar la organización transparente y la gestión efectiva

4.2 Estructurar y explicitar el modelo de gestión con líneas y reglas claras de decisión y acción, sistema de comunicación efectivo y equipos de trabajo apoyados por una infraestructura científica, tecnológica y física óptimas.

4.4 Crear, organizar y poner en operación un sistema integral de comunicación interna y externa de apoyo al sistema de gestión y de promoción externa de la imagen institucional.

- *Objetivo estratégico 6.* Fortalecer la relación de la Universidad con los públicos de interés.

Así mismo, preserva los valores y principios que inspiraron la creación de la Universidad Católica de Colombia y que deben guiar el comportamiento de los colaboradores que la conforman para generar un entorno de trabajo agradable.

2. OBJETIVOS

- Promover en los colaboradores valores de compromiso y sentido de pertenencia con la Misión y Visión de la Universidad.

- Fortalecer la prestación del servicio a los usuarios externos, internos y demás públicos de interés de la Universidad, como respuesta al valor del respeto por la persona enmarcado en el PEI.

- Inspirar una cultura organizacional orientada al servicio, en la que la cortesía y las buenas maneras sean un sello distintivo de las relaciones en toda la comunidad universitaria.

- Procurar un ambiente laboral fundamentado en el respeto, la libertad, la responsabilidad, la unidad, la equidad, la solidaridad y la autonomía, valores que permitan prestar un servicio de calidad y lograr la excelencia.

- Generar y consolidar una imagen institucional acorde con los principios estipulados en el PEI.

3. ALCANCE

El presente Manual de Servicio está dirigido a todos los colaboradores de la Universidad Católica de Colombia, en cada una de sus sedes, quienes deberán conocer, comprender y aplicar su contenido en el desarrollo de sus funciones cotidianas, con el fin de construir una cultura organizacional orientada al servicio.

4. MISIÓN

La Universidad Católica de Colombia, conforme con su fundamento y sus principios, centra su misión en la persona.

- La Universidad, desde su naturaleza intelectual y su riqueza doctrinal, genera su propio acto educativo.

- Concibe la educación como un acto de la inteligencia y la libertad de la persona y por lo tanto de naturaleza moral.

- Se presenta ante el mundo como origen de acciones intelectuales y libres.

- Desarrolla en su comunidad la virtud de la "studiositas", para que se aprenda a pensar y se fomente así la potencia creativa e innovadora, además de adquirir conocimientos, destrezas y habilidades.

5. VISIÓN

Al año 2019 la Universidad Católica de Colombia será reconocida por formar desde su identidad a sus estudiantes con excelencia y pertinencia, por su eficacia y productividad en la investigación, por la coherencia de su proyección social y por la innovación en su gestión.

6. VALORES

- ✓ **U**nidad
- ✓ **R**esponsabilidad
- ✓ **E**quidad
- ✓ **A**utonomía
- ✓ **L**ibertad
- ✓ **I**ntegridad
- ✓ **S**olidaridad
- ✓ **E**studiosidad

7. MARCO CONCEPTUAL

En relación con los objetivos propuestos en el presente Manual, a continuación se definen los conceptos básicos que deben fundamentar la prestación del servicio en cada uno de los procesos de gestión desarrollados en la Universidad, esenciales para construir una cultura de servicio y lograr la excelencia.

7.1 SERVICIO

"Expresado en término de actitudes, el servicio es preocupación y consideración por los demás. Cortesía, integridad, confiabilidad, disposición para ayudar, eficiencia, disponibilidad, amistad, conocimiento, profesionalismo". (Tschohl, 1994)

"Conjunto de actividades realizadas por personas, con disposición de entrega a los demás para la construcción de procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera. (Vega, 2006)

7.2 ELEMENTOS DEL SERVICIO

7.2.1 Momentos de Verdad

Los momentos de verdad son aquellos eventos en los que el usuario entra en contacto con cualquier aspecto o proceso de la Institución y con base en ello establece un juicio sobre la calidad del servicio recibido. (Albretch, 2000)

Los momentos de verdad pueden ser estelares o críticos:

7.2.1.1 *Momento Estelar:* es el momento que vive el usuario producto de una experiencia positiva, donde todos los elementos del servicio están dispuestos para responder a sus necesidades y expectativas y por tanto queda satisfecho por la forma oportuna, rápida, completa y amable como fue atendido su requerimiento. (Albretch, 2000)

7.2.1.2 *Momento Crítico:* es el momento que vive el usuario producto de una experiencia negativa. El servicio no está estructurado y por consiguiente, no se suministra al usuario la información necesaria, no se resuelve su requerimiento o se resuelve con demora, de manera desatenta y descortés ocasionándole incomodidad. (Albretch, 2000)

7.3 CICLO DEL SERVICIO

Es la cadena continua de acontecimientos que el usuario experimenta para la obtención de un producto o servicio; conformada por los contactos, interacciones, pasos y detalles que comprende un proceso, en los que se trata de satisfacer sus necesidades y expectativas empleando la calidad del servicio. (Lama, 2004)

7.4 CALIDAD DEL SERVICIO

Consiste en que el servicio recibido es igual al servicio esperado por el usuario, por lo cual es importante reducir al máximo la distancia existente entre los dos. (Lama, 2004)

7.5 CALIDAD TOTAL

De acuerdo con la teoría de Edwards W. Deming, la *Calidad Total* se centra en la satisfacción del usuario interno y externo utilizando como filosofía la mejora continua del servicio, en el cual se involucra el trabajo de todos los colaboradores para que la suma de sus esfuerzos permita alcanzar y superar las metas establecidas. (Carbellido, 2005)

8. MARCO DE ACCIÓN

Los colaboradores de la Universidad Católica de Colombia propenderán por la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios externos, internos y demás públicos de interés, mediante la aplicación y mejoramiento continuo de las pautas de servicio y atención contenidas en el presente Manual que permitan incrementar los momentos estelares en la Institución y desarrollar un sistema que interrelacione e integre cada uno de los procesos encaminados a la obtención de la calidad en el servicio, teniendo como base el trabajo en equipo.

8.1 DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Es el contacto cara a cara que el usuario externo, interno o público de interés tiene con un colaborador de la Universidad Católica de Colombia, quien sin importar su cargo tiene la responsabilidad de prestar un servicio de calidad que fortalezca la cultura e imagen institucional.

8.1.1 Inicio

8.1.2 Contacto inicial

- Define en gran parte el éxito del servicio y para ello se requiere que el colaborador de la Universidad que atiende este primer momento, cuente con una actitud de cooperación y total disposición que le permitan al usuario sentirse a gusto y satisfacer sus intereses.

- La imagen personal e institucional influye significativamente en la percepción de los usuarios frente a la prestación del servicio, por tal motivo los colaboradores vestirán de manera formal y sobria, de acuerdo con los lineamientos establecidos y mantendrán el puesto de trabajo en perfectas condiciones de orden y aseo.

8.1.3 Saludo

- Al momento de atender un usuario externo, interno o público de interés de la Universidad, diríjase siempre de "usted", en señal de respeto.

- Utilice palabras cordiales como "buenos días", "buenas tardes" o "buenas noches", acompañados de una sonrisa y un gesto amable.

- Utilice un tono de voz intermedio y un lenguaje claro y sencillo.

- Maneje un trato respetuoso, amable y asertivo, sin ningún tipo de discriminación.

- Mantenga contacto visual al dirigirse al usuario, esto indica atención, decisión, disposición y entrega en la prestación del servicio.

- En caso que un usuario le interrumpa y usted se encuentre ocupado(a), manifieste una actitud de agrado y deseo de cooperación.

- En lugares de paso como pasillos, escaleras, ascensores, al momento de ingresar a una reunión, etc., recuerde que el saludo es ineludible y representa un gesto de cortesía y amabilidad hacia los demás.

8.1.4 Solicitud del usuario

- Escuche con atención y total disposición a cada uno de los usuarios que acuden a usted, con el fin de orientar y/o resolver sus inquietudes de manera adecuada y oportuna.

- Si el usuario por algún motivo se encuentra molesto e indispuesto, no discuta con él, manténgase neutral y ayúdele a calmarse prestándole un servicio de calidad.

8.1.5 Respuesta a solicitud del usuario

a) Si conoce la información o procedimiento a seguir, transmítala con seguridad, intentando ser concreto y preciso.

b) Si *no* conoce la información o procedimiento a seguir, ubique un compañero que lo oriente, según sea el caso, e indíquele al usuario de manera clara y amable, el nombre y dependencia del colaborador de la Universidad más idóneo para atender su solicitud, de ser posible acompáñelo hasta el lugar.

- Brinde siempre una atención y respuesta oportuna a todos los usuarios de la Universidad, minimizando los tiempos de respuesta y las demoras excesivas.

- Evite el uso de frases que deterioren la prestación del servicio como: “no es culpa mía”, “ese tema no me corresponde”, “eso no es aquí”, “no sé”, “no le entiendo”, etc.

8.1.6 Satisfacción de la necesidad del usuario

- Verifique que el usuario reciba la información y solución integral a sus requerimientos.
- Asegúrese que la percepción del usuario con respecto al servicio recibido haya cumplido positivamente sus expectativas.

8.1.7 Despedida

Es vital que el usuario hasta el último momento se sienta a gusto y se lleve una buena impresión del servicio y de la calidad humana de los colaboradores que conforman la Institución, por lo tanto:

- Mantenga en todo momento una actitud cortés y amable.
- Utilice palabras cordiales como "*hasta luego*", "*que tenga buen día*", "*agradecemos su visita*", acompañados de una sonrisa y un gesto amable.

8.1.8 Cierre

8.2 DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es el contacto que el usuario externo, interno o público de interés tiene por medio de un teléfono con un colaborador de la Universidad Católica de Colombia, quien sin importar su cargo tiene la responsabilidad de transmitir una adecuada imagen institucional y prestar un servicio de calidad.

La atención telefónica se presenta en el momento que el colaborador recibe una llamada (entrante) o en el momento que la realiza (saliente).

8.2.1 INICIO LLAMADA ENTRANTE

8.2.1.1 Entrada de la llamada

- Conteste con prontitud el teléfono, lo más recomendable es que el número de timbres no exceda de tres.
- Cuente con los implementos necesarios para tomar el mensaje del usuario o realizar notas relevantes de la conversación.

- Exprese una actitud de cooperación y disposición que le permitan al usuario sentirse a gusto y percibir que su llamada es importante para la Institución.

- Si entra una llamada y usted se encuentra ocupado(a) atendiendo un usuario presencial, discúlpese con él y proceda a contestar, manifieste una actitud de agrado y deseo de cooperación.

- En caso de no poder contestar una llamada de su teléfono celular o extensión, cerciórese de devolverla en el menor tiempo posible.

8.2.1.2 Saludo

- Al momento de atender un usuario externo, interno o público de interés de la Universidad, diríjase siempre de "usted", en señal de respeto.

- Utilice un tono de voz intermedio, con un lenguaje y pronunciación clara y sencilla.

- Utilice el saludo institucional: *Universidad Católica de Colombia*, "*buenos días*, *buenas tardes o buenas noches*", *le habla (mencionar nombre y apellido)*, *¿en qué le puedo colaborar?*

- Solicite al usuario, si no lo ha hecho antes, que se identifique; esta información será necesaria si debe transferir la llamada o realizar algún tipo de trámite.

8.2.1.3 Solicitud del usuario

- Escuche con atención y total disposición al usuario que está del otro lado del teléfono, con el fin de orientar y/o resolver sus inquietudes de manera adecuada y oportuna.

- Asegúrese de haber comprendido completamente su inquietud o solicitud, con el fin de no modificar la información suministrada.

- Si el usuario por algún motivo se encuentra molesto e indispuesto, no discuta con él, manténgase neutral y ayúdele a calmarse prestándole un servicio de calidad.

8.2.1.4 Respuesta a solicitud del usuario

a) Si conoce la información o procedimiento a seguir, transmítala con seguridad, intentando ser concreto y preciso.

b) Si no conoce la información o procedimiento a seguir:

- Notifíquele al usuario la necesidad de transferir la llamada a otro colaborador de la Universidad, quien se encargará de ayudarle de manera idónea con su solicitud.

- Indíquele al usuario de manera clara y amable, el nombre del colaborador, el área y el número de extensión, a la que le será transferida la llamada.

- Comuníquese con el área encargada.

- Contextualice al colaborador de la Universidad que atenderá al usuario, acerca de su solicitud o requerimiento.

c) Si la persona a la que el usuario requiere no se encuentra en el momento, proceda a tomar el mensaje teniendo en cuenta los siguientes datos:

- Nombre de la empresa y de la persona que llama
- Número de teléfono de contacto
- Hora de la llamada
- Breve descripción del motivo de la llamada
- Firma de la persona que tomó el mensaje

d) Brinde siempre una atención y respuesta oportuna a todos los usuarios de la Universidad, minimizando los tiempos de respuesta y las demoras excesivas.

e) Evite el uso de frases que deterioren la prestación del servicio como: "llame después", "no es culpa mía", "ese tema no me corresponde", "eso no es aquí", "no sé", "no le entiendo", etc.

8.2.1.5 Satisfacción de la necesidad del usuario

- Verifique que el usuario haya recibido la información y solución integral a su requerimiento y pregúntele si desea que le colaboren con otra información.

- En caso de haber transferido la llamada a otra dependencia, comuníquese posteriormente con el usuario y cerciórese que el requerimiento fue tramitado exitosamente.

- Asegúrese que la percepción del usuario con respecto al servicio recibido haya cumplido las expectativas.

8.2.1.6 Despedida

Es vital que el usuario hasta el último momento se sienta a gusto y se lleve una buena impresión del servicio y de la calidad humana de los colaboradores que conforman la Institución, por lo tanto:

- Mantenga en todo momento, una actitud cortés y amable.
- Utilice palabras cordiales como "muchas gracias, que tenga buen día".

8.2.1.7 Cierre

8.2.2 INICIO LLAMADA SALIENTE

8.2.2.1 Salida de la llamada

- Determine claramente el objeto de la llamada que debe realizar para no incurrir en olvidos y falta de información.
- Cuente con los implementos necesarios para tomar los datos relevantes de la conversación.

8.2.2.2 Saludo

- Al momento de atender un usuario externo, interno o público de interés de la Universidad, diríjase siempre de "usted", en señal de respeto.
- Utilice un tono de voz intermedio, con un lenguaje y pronunciación clara y sencilla.
- Utilice el saludo institucional: "buenos días, buenas tardes o buenas noches", le habla (mencionar nombre y apellido), lo estoy llamando de la Universidad Católica de Colombia…

8.2.2.3 Desarrollo de la llamada

- Manifieste el motivo de su llamada o requerimiento de manera concreta y precisa, solicite siempre el "favor".
- Como representante de la Universidad, recuerde siempre utilizar un trato respetuoso y amable con el usuario.

8.2.2.4 Despedida

- Utilice palabras cordiales como "muchas gracias por su tiempo", "que tenga buen día", "agradezco su colaboración".

8.2.2.5 Cierre

8.3 DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN VIRTUAL O ELECTRÓNICA

Es el contacto vía Internet que el usuario externo, interno o público de interés tiene por medio del correo electrónico, chat, redes sociales, etc., con un colaborador de la Universidad Católica de Colombia, quien sin importar su cargo tiene la responsabilidad de transmitir una adecuada imagen institucional y prestar un servicio de calidad que satisfaga de manera oportuna, veraz y eficiente sus solicitudes.

8.3.1 Inicio

8.3.2 Correo electrónico recibido

- Utilice únicamente la cuenta de correo electrónico suministrada por la Universidad para comunicarse y gestionar los requerimientos de los usuarios internos y externos de forma ágil, directa y eficaz.

8.3.3 Desarrollo

- Es responsabilidad de todos los colaboradores que tengan acceso al correo electrónico institucional, monitorear constantemente los mensajes recibidos y dar respuesta a la mayor brevedad posible, sin que se exceda de las 24 horas.

- En caso de no contar con la información necesaria para dar respuesta efectiva al mensaje, tómese unos minutos para enviar en primera instancia una notificación o acuso de recibo.

8.3.4 Envío o respuesta del mensaje al usuario externo

En la construcción del mensaje tenga en cuenta los parámetros establecidos en el "*Manual de Correspondencia*" de la Universidad, por medio del cual se centraliza el manejo de las comunicaciones oficiales de la Institución.

- Los mensajes institucionales enviados deberán redactarse de manera formal, sin mayúscula sostenida y siguiendo estrictas normas de ortografía y sintaxis.

- Al momento de redactar un correo electrónico, diríjalo siempre de "usted", en señal de respeto.

- En caso de estar ofuscado, alterado, confundido, etc., evite escribir o dar respuesta a un mensaje, tómese su tiempo y recupere la objetividad.

8.3.5 Cierre

8.4 DEL SERVICIO EN LA COMUNICACIÓN ESCRITA

Es el contacto que el usuario externo, interno o público de interés tiene por medio de un documento escrito, con un colaborador de la Universidad Católica de Colombia, quien sin importar su cargo tiene la responsabilidad de preservar la imagen institucional cuidando la forma y el estilo de la comunicación.

8.4.1 Inicio

8.4.2 Desarrollo

En la construcción del mensaje utilice los parámetros establecidos en el "*Manual de Correspondencia*" de la Universidad, por medio del cual se centraliza el manejo de las comunicaciones oficiales de la Institución.

- Antes de empezar a escribir el contenido de la comunicación tenga claro el objetivo de lo que quiere expresar, la persona a quien lo va a dirigir, los hechos relevantes que hacen parte del asunto y el estilo de redacción que utilizará.

- Al momento de redactar una comunicación escrita, diríjala siempre de "usted", en señal de respeto con el destinatario.

- En las comunicaciones tanto internas como externas, emplee un trato cordial y respetuoso.

- Utilice de manera adecuada y estricta las normas gramaticales, ortográficas, de puntuación y redacción.

- Antes de imprimir efectúe una relectura del texto que ha escrito, así minimizará errores y evitará pérdidas de tinta y papel.

- Para las cartas internas utilice papel tamaño carta con marca de agua y para las cartas externas utilice papel tamaño carta con membrete y pie de página con la información institucional.

8.4.3 Cierre

9. DE LA IMAGEN PERSONAL

Es la percepción que el usuario externo tiene acerca de los valores, normas, estilos de atención, de comunicación, de presentación personal, estándares de calidad, etc., con los que cuenta la Universidad Católica de Colombia que le permiten ser reconocida y marcar la diferencia frente a otras instituciones.

9.1 PRESENTACIÓN PERSONAL

El uso del uniforme y/o dotación suministrado por la Universidad para el desarrollo de las funciones, debe portarse dentro de los horarios y lineamientos establecidos.

Para el personal administrativo que no cuenta con uniforme se recomienda seguir las pautas dadas a continuación:

9.1.1 Ropa o vestuario

Como imagen y modelo de la Institución, asegúrese que su presentación personal sea siempre impecable, agradable y pulcra acorde con la Misión y Valores de la institución.

9.1.2 Cabello

- Llévelo siempre limpio, brillante, bien peinado.

9.1.3 Maquillaje y accesorios

- Muestre siempre un rostro limpio y arreglado.

9.1.4 Uñas

- Verifique que siempre estén limpias y cuidadas.

9.2 CONSIDERACIONES GENERALES

- La ropa debe estar perfectamente limpia.
- Dentro de la jornada laboral, se restringe el uso de jeans, shorts, camisetas sin cuello, camisetas deportivas, tenis, zapatos sin medias, gorras, sudadera la cual sólo está permitida para el personal que por su cargo y función así lo requiera o cuando se realicen competencias deportivas en las que deba participar.
- El uso de sandalias o zapatos destapados se restringen para la sede de Bogotá.

10. EN LA OFICINA O INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD

Al ser el puesto de trabajo e instalaciones de la Universidad el lugar en el cual permanecemos gran parte del día y el espacio en el que se sostienen importantes *Momentos de Verdad* con los usuarios internos, externos y demás públicos de interés de la Institución, se hace necesario tener en cuenta algunas recomendaciones para generar una imagen de bienestar y comodidad:

- Porte el carnet que lo identifica como colaborador de la Universidad.
- Mantenga su puesto de trabajo en excelentes condiciones de orden y aseo.
- Nunca realice actividades de cuidado personal como maquillarse, peinarse, pintarse las uñas, etc., en su puesto de trabajo.
- Realice el consumo de alimentos únicamente en los lugares dispuestos para ello o en aquellos en los cuales no se incomode con olores a los compañeros de trabajo o visitantes.
- En caso de utilizar reproductores de música, asegúrese que el nivel de volumen sea moderado y no afecte el ambiente de trabajo.
- Si su cargo requiere la atención constante de usuarios internos o externos, evite el uso de audífonos para reproducir música en dispositivos portátiles, esto reflejará una mayor disposición y una excelente actitud de servicio.
- Sea discreto con sus conversaciones; absténgase de mencionar datos comprometedores o hacer referencia a la información de otros usuarios.
- Cuide el volumen de la voz y el vocabulario que utiliza para no incomodar o molestar a sus compañeros de trabajo o visitantes.

- Evite la propagación o aceptación de rumores que afecten el buen nombre de sus compañeros o usuarios de la Universidad.

- Se espera, en todas las ocasiones, un trato digno y respetuoso en las manifestaciones de afecto entre los colaboradores.

11. EN LA ATENCIÓN DE REUNIONES O COMPROMISOS

- Sea puntual con sus actividades y exija puntualidad, esto hará más eficiente su trabajo y reflejará una actitud de respeto hacia los demás.

- Si no puede cumplir una cita o compromiso, informe con anticipación para que a los asistentes reprogramen sus actividades.

- En las reuniones, capacitaciones, etc., mantenga el celular en modo discreto (sin volumen de timbre o en modo de vibración) y evite contestar llamadas, participar en chats o enviar constantes mensajes de texto.

12. BIBLIOGRAFÍA

Albretch, K. (2000). *Gerencia del servicio.* Bogotá: 3R Editores.

Carbellido, V. M. (2005). *¿Qué es la Calidad?* México: Limusa.

Lama, E. M. (2004). *Cultura de Calidad de Servicio.* México: Trillas.

SENA. (s.f.). Norma de Competencia Laboral 210601010.

Tschohl, J. (1994). *Alcanzando la excelencia a través del servicio al cliente.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Universidad Católica de Colombia. (2012). Manual de Correspondencia.

Universidad Católica de Colombia. (2012). Plan de Desarrollo 2012 - 2019.

Universidad Católica de Colombia. (s.f.). Proyecto Educativo Institucional.

Vega, M. E. (2006). *Calidad y Servicio.* Bogotá: ECOE.