



SALA DE GOBIERNO

Bogotá D.C., 20 de marzo de 2014

ACUERDO No. 002

“Por el cual se aprueba el Manual de Servicio para el personal docente 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 docente de la Universidad.

Artículo 2. El texto del Manual de Servicio para personal docente 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 DOCENTE
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 DE LOS DOCENTES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
8.1.1 EN EL SALÓN DE CLASE O INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD ...	6
9. DE LOS DOCENTES Y LA IMAGEN PERSONAL	7
10. DE LOS DOCENTES Y EL AUTOCUIDADO	8
10.1 AUTOCUIDADO AL INICIO DE LA CLASE O ACTIVIDAD ACADÉMICA	8
10.2 AUTOCUIDADO AL TRANSCURSO DE LA CLASE O ACTIVIDAD ACADEMICA.....	7
11. BIBLIOGRAFÍA	9



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, 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 la comunidad académica 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 docentes 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

- ✓ Unidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Equidad
- ✓ Autonomía
- ✓ Libertad
- ✓ Integridad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Estudiosidad

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 docentes de la Universidad Católica de Colombia propenderán por la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus estudiantes, mediante la aplicación y mejoramiento continuo de las pautas de servicio y atención contenidas en el presente Manual, con el fin de incrementar los momentos estelares en la Institución.

8.1 DE LOS DOCENTES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El docente es modelo y eje fundamental en el proceso de formación, responsable de guiar el aprendizaje y fortalecer los valores y el comportamiento ético de los estudiantes para contar con profesionales competentes que aporten en la construcción y mejoramiento de la sociedad a partir del conocimiento y las buenas maneras.

Por tal razón, y al ser una interacción relacional, se hace necesario que como actor principal de éste proceso, se considere en el quehacer educativo las pautas relacionadas a continuación:

8.1.1 EN EL SALÓN DE CLASE O INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD

- Establezca un trato cordial y respetuoso con alumnos, colegas y demás colaboradores de la Universidad.
- En la interacción con sus alumnos, dirijase a ellos siempre de “usted”.
- Asista puntualmente a todas las clases y actividades que tenga programadas.
- Utilice un lenguaje verbal y no verbal adecuado al relacionarse con sus alumnos.
- Al dictar clase, en reuniones o capacitaciones, 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.
- Recuerde que la Universidad es un espacio libre de humo de tabaco, por tanto, se restringe el consumo de cigarrillo al interior de la misma. (Ley 1335 de 2009).



9. DE LOS DOCENTES Y LA IMAGEN PERSONAL

Como imagen y modelo de la Institución, asegúrese que su presentación personal sea siempre impecable, agradable y pulcra.

10. DE LOS DOCENTES Y EL AUTOCUIDADO

Participe en el programa de pausas activas y tenga en cuenta los parámetros establecidos en el "*Manual del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*" de la Universidad, en el cual encontrará recomendaciones para el cuidado de la voz, la prevención de vena várice y la prevención de caídas por desplazamiento.

10.1 AUTOCUIDADO AL INICIO DE LA CLASE O ACTIVIDAD ACADÉMICA

Se recomienda realizar ejercicios de calentamiento para la conservación de la voz, los cuales consisten en:

- Inspiración nasal lenta, profunda y silenciosa.
- Retención por unos segundos.
- Espiración bucal en soplos discontinuos con comienzo en intensidad fuerte, debilitándola al final de cada uno.

10.2 AUTOCUIDADO EN EL TRANCURSO DE LA CLASE O ACTIVIDAD ACADÉMICA

- Evite gritar o hablar por encima de sus posibilidades, la resistencia depende de las características personales y del entrenamiento vocal.
- Evite el carraspeo, ya que el choque fuerte y repetido de las cuerdas vocales le ocasionará inflamación.
- Respire por la nariz, evite hacerlo por la boca ya que ello favorece la entrada de aire frío y de bacterias.
- Utilice la regla 60/10, en la cual por 60 minutos de charla deben darse 10 minutos de silencio.



- Mantenga una postura corporal correcta, es decir, espalda, hombros y caderas alineados, para amplificar su voz y no forzar la garganta.
- Tome agua con frecuencia para mantener las cuerdas vocales hidratadas.
- Si presenta molestias o alteraciones de la voz por más de 15 días, es necesario que acuda al otorrinolaringólogo.
- Alterne constantemente el sentarse y ponerse de pie, para prevenir las venas várices o evitar su aumento.
- Cuando se encuentre sentado, evite cruzar las piernas para permitir la adecuada circulación de la sangre.
- En el momento que requiera sentarse, utilice adecuadamente la silla, no lo haga en el escritorio, así evitará accidentes.
- Al desplazarse por el salón de clase, cerciórese que no existan obstáculos (cables, sillas, desnivel del piso, etc.), que le puedan ocasionar una caída y/o lesiones graves.
- Utilice calzado cómodo.

Al utilizar equipos de cómputo tenga en cuenta:

- Ubicar la pantalla del computador a una distancia de sus ojos que no sea superior a 80 cms, ni inferior a 50 cms.
- Garantizar que la luz ingrese de forma lateral, evitando así reflejos sobre la superficie de trabajo o el uso de pantallas excesivamente brillantes.
- Pestañear frecuentemente para descansar los ojos.
- Si el equipo de cómputo es portátil, en lo posible colóquelo sobre una superficie dura, de lo contrario use una almohadilla especial o una funda rígida que aisle el calor de sus piernas.
- Recuerde para prevenir el riesgo cardiovascular se recomienda seguir con atención las 5 A's: Alimentación balanceada, Actividad Física, Abstenerse de hábitos perjudiciales, Abandonar el estrés, Acudir al médico semestralmente.

97.



11. 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). Plan de Desarrollo 2012 - 2019.

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

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