

Guía de servicio

PERSONAL ADMINISTRATIVO



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

Vigilada Mineducación

Guía de servicio

PERSONAL ADMINISTRATIVO

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	6
ALCANCE.....	6
REFERENTES CONCEPTUALES.....	7
MARGO DE ACCIÓN.....	8
DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL.....	17
BIBLIOGRAFÍA.....	20



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

Vigilada Mineducación

© Universidad Católica de Colombia
Bogotá, D. C., diciembre de 2021

DIRECCIÓN EDITORIAL
Stella Valbuena García

COORDINACIÓN EDITORIAL
María Paula Godoy Casasbuenas

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN
Juanita Isaza Merchán

© Derechos Reservados



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

PRESIDENTE

Édgar Gómez Betancourt

VICEPRESIDENTE - RECTOR

Francisco José Gómez Ortiz

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Édgar Gómez Ortiz

SECRETARIO GENERAL

Sergio Martínez Londoño

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VICERRECTOR

Ricardo López Blum

**COORDINADORA DE GESTIÓN DE
CARGOS Y SELECCIÓN**

Luz Andrea Niño Jiménez

DIRECTORA DE RELACIONES PÚBLICAS

María Cecilia Sáenz Gómez

www.ucatolica.edu.co

MISIÓN

Conforme con su fundamento y sus principios, la Universidad Católica de Colombia centra su misión en la persona. Para ello:

- ▶ Desde su naturaleza intelectual, su riqueza doctrinal y en uso de la autonomía del saber, genera su propio acto educativo.
- ▶ Concibe la educación como un acto de la inteligencia y la libertad de la persona, esto es, un acto moral por excelencia, mediante el cual el ser humano asume con pleno conocimiento, la responsabilidad de su vida y la corresponsabilidad con el entorno como expresiones de su dignidad personal.
- ▶ Propicia en su comunidad la formación en la virtud de la *studiositas*, para aprender a pensar, fomentar la creatividad y la innovación, así como adquirir conocimientos, destrezas y habilidades.
- ▶ Se presenta ante el mundo como una opción renovadora y trascendente para el hombre.

Para cumplir su misión, la Universidad Católica de Colombia asume los siguientes compromisos:

- ▶ Fomentar la vida intelectual, mediante actividades curriculares que contribuyan a promoverla.
- ▶ Propender por la adquisición del hábito del estudio en su comunidad académica, de manera que permita ejercer a plenitud la capacidad del pensamiento humano.
- ▶ Estimular la generación de nuevas ideas por medio del trabajo colaborativo.
- ▶ Resaltar que la educación en la Universidad es, ante todo, un acto humano, del cual las personas son responsables.
- ▶ Honrar la dignidad de la persona humana, a partir del reconocimiento de su identidad y autonomía respetuosa y responsable.
- ▶ Propiciar la realización de las aspiraciones de las personas y la sociedad, consecuentes con su dignidad.
- ▶ Asumir a la persona como origen de sus propias acciones y no como resultado del medio.
- ▶ Reconocer al saber y al conocimiento como patrimonios universales de las universidades.
- ▶ Estudiar, analizar, sensibilizar y formular propuestas frente a las condiciones culturales, políticas, económicas y sociales locales, regionales, nacionales e internacionales.
- ▶ Difundir los principios de la doctrina católica y la enseñanza social de la Iglesia.
- ▶ Ofrecer las condiciones intelectuales que permitan a la persona una opción libre por Dios, de modo que pueda dar razón de su fe.

INTRODUCCIÓN

La Universidad Católica de Colombia centra su Misión en la persona y por lo tanto se compromete con el desarrollo de programas y acciones tendientes a consolidar el compromiso de su comunidad en un esfuerzo conjunto por reconocer y valorar la dignidad humana mediante la prestación de un servicio fundado en el respeto, la responsabilidad y la solidaridad.

Teniendo en cuenta la importancia que representa para la Universidad brindar un buen servicio a los usuarios externos, internos y demás públicos de interés, se ha creado la presente Guía de servicio en la cual se establecen los criterios y pautas orientadoras de las buenas prácticas de atención y comunicación que permitan fomentar, mejorar y mantener una cultura organizacional acorde con los compromisos institucionales y que redunde en la satisfacción de los usuarios.

La propuesta se sustenta en la formulación de los valores y los ejes estratégicos explícitos en el **Plan de Desarrollo Institucional 2020+**

Visión

Ser reconocida como una institución que forma a sus estudiantes con una alta conciencia de responsabilidad consigo mismo y con la sociedad, al incorporar en su formación la dimensión espiritual humana e interactuar con la sociedad por medio de sus estudiantes, docentes y resultados académicos.

La Universidad formula periódicamente sus planes de desarrollo, con los cuales se aproxima hacia la visión institucional, en cumplimiento de su proyecto educativo.

Valores

Unidad
Responsabilidad
Equidad
Autonomía
Libertad
Integridad
Solidaridad
Estudiosidad

Ejes estratégicos institucionales

Eje estratégico 1

- ▶ Universidad fundamentada en los principios cristianos, que desarrolla en su comunidad universitaria los conocimientos y competencias necesarias para afrontar los desafíos del entorno globalizado, diverso y competitivo.

Eje estratégico 2

- ▶ Universidad que fomenta el desarrollo económico, ampliando las posibilidades de crecimiento personal e ingresos de la comunidad universitaria, mediante sinergias institucionales con los demás actores de la sociedad.

Eje estratégico 3

- ▶ Universidad incluyente que aporta a la disminución de la desigualdad social mediante el acceso a una educación de alta calidad y la permanencia en ella.

Eje estratégico 4

- ▶ Universidad ágil e interconectada, que aporta soluciones eficaces y sostenibles para resolver problemas de la sociedad y el medio ambiente.

Sustentado en lo anterior, la presente Guía de servicio formula pautas de comportamiento que contribuyan a preservar los principios y valores que inspiraron la creación de la Universidad Católica de Colombia y que deben guiar el quehacer de los miembros de su comunidad en los estamentos docente y administrativo, para generar un entorno de trabajo acorde y en armonía.

OBJETIVOS

- ▶ Promover en la comunidad del personal administrativo sentido de pertenencia y compromiso con la Misión de la Universidad Católica de Colombia expuesta en el Plan de Desarrollo Institucional 2020+.
- ▶ Fortalecer la prestación del servicio a los usuarios externos, internos y demás públicos de interés de la Universidad, como una manifestación del 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 personales 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 estos que permitan prestar un servicio de calidad y lograr la excelencia.
- ▶ Generar y consolidar una imagen institucional acorde con los principios contemplados en el PEI.

ALCANCE

La presente Guía de servicio está dirigida 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.

REFERENTES CONCEPTUALES

En relación con los objetivos propuestos en la presente Guía, 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.

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).

Elementos del servicio

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:

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).

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).

Ciclo de 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).

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).

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).

MARCO DE ACCIÓN

Los colaboradores de la Universidad Católica de Colombia propenderán por la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, mediante la aplicación y mejoramiento continuo de las pautas de servicio y atención contenidas en la presente Guía, con el fin de incrementar los momentos estelares en la Institución.

Del servicio en la atención

La atención es el contacto presencial, por medio de un teléfono, por escrito, o a través de un correo electrónico, chat o redes sociales, 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 satisfaga de manera oportuna, veraz y eficiente sus solicitudes, fortaleciendo la cultura e imagen institucional.

Atención presencial

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 permita al usuario sentirse a gusto y encontrar respuesta a 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.



Saludo

- ▶ Al momento de atender un usuario externo, interno o público de interés de la Universidad, dirijase siempre de “usted”, en señal de respeto.
- ▶ Utilice saludos 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.
- ▶ Expresé un trato respetuoso, amable y asertivo, sin ningún tipo de discriminación.
- ▶ Mantenga contacto visual al dirigirse al usuario; esto indica atención, decisión y disposición en la prestación del servicio.
- ▶ En caso de que un usuario le interrumpa y usted se encuentre ocupado manifieste una actitud amable y deseo de cooperación.
- ▶ El saludo es un gesto de cortesía y amabilidad ineludible; por tanto recuerde hacerlo en lugares tales como pasillos, áreas de circulación y al momento de ingresar a una reunión.



Solicitud del usuario

- ▶ Escuche con atención y total disposición a cada uno de los usuarios que acuden a usted, con el fin de orientar o resolver sus inquietudes de manera adecuada y oportuna.
- ▶ Si el usuario por algún motivo se encuentra molesto o indispuesto, no discuta con él, manténgase neutral y propicie que se calme prestándole un servicio de calidad.



Respuesta a solicitud del usuario

- ▶ Si conoce la información o procedimiento a seguir, transmítala con seguridad, intentando ser concreto y preciso.
- ▶ Si no conoce la información o procedimiento a seguir, ubique un compañero que lo oriente, según sea el caso, e indique 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 acompañelo 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.



Satisfacción de la necesidad del usuario

- ▶ Verifique que el usuario reciba la información y solución correcta y completa a sus requerimientos.
- ▶ Asegúrese de que la percepción del usuario con respecto al servicio recibido sea satisfactoria y que se hayan cumplido positivamente sus expectativas.



servicio

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.

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).

Inicio llamada entrante

Entrada de la llamada

- ▶ Conteste con prontitud el teléfono, lo más recomendable es responder antes de tres timbres.
- ▶ 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 permita al usuario sentirse a gusto y percibir que su llamada es importante para la Institución.
- ▶ Si entra una llamada y usted se encuentra atendiendo un usuario presencial, o viceversa, continúe atendiendo al usuario y de ser posible, solicite el apoyo de un compañero para atender al usuario en espera, manteniendo siempre una actitud de cooperación.



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

Saludo

- ▶ Al momento de atender un usuario externo, interno o público de interés de la Universidad, dirijase 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: nombre de la unidad académica o administrativa, “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 trámite.

Solicitud del usuario

- ▶ Escuche con atención y total disposición al usuario que está del otro lado del teléfono, con el fin de orientar o resolver sus inquietudes de manera adecuada y oportuna.
- ▶ Asegúrese de haber comprendido completamente la inquietud o solicitud, con el fin de no modificar la información suministrada.
- ▶ Si el usuario por algún motivo se encuentra molesto o indispuesto, no discuta con él, manténgase neutral y propicie que se calme prestándole un servicio de calidad.

Respuesta a solicitud del usuario

- Si conoce la información o procedimiento a seguir, transmítala con seguridad, intentando ser concreto y preciso.
- Si no conoce la información o procedimiento a seguir:

Universidad Católica de Colombia, buenos días, le habla Cecilia Moreno ¿en qué le puedo colaborar?

Déjeme su nombre por favor. En veinte minutos le devolveremos la llamada.

Con mucho gusto, lo comunico con el área encargada



- ▶ Notifíquelo al usuario la necesidad de transferir la llamada a otro colaborador de la Universidad, quien se encargará de ayudarlo de manera idónea con su solicitud.
 - ▶ Indíquelo 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.

Satisfacción de la necesidad del usuario

- ▶ Verifique que el usuario haya recibido la información y solución correcta y completa a su requerimiento y pregúntele si necesita que le brinden otra información.
- ▶ En caso de haber transferido la llamada a otra dependencia, comuníquese posteriormente con el usuario y confirme que el requerimiento fue tramitado exitosamente.



servicio

- ▶ Asegúrese de que la percepción del usuario con respecto al servicio recibido sea satisfactoria y que se hayan cumplido sus expectativas.

Despedida

Es importante 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”.

Inicio llamada saliente

Salida de la llamada

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

Saludo

- ▶ Al momento de atender un usuario externo, interno o público de interés de la Universidad, dirijase 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...

Desarrollo de la llamada

- ▶ Manifieste el motivo de su llamada o requerimiento de manera concreta y precisa, solicite siempre el “favor”.

Buenos días,
le habla Astrid
Torres, lo estoy
llamando de la
Universidad Católica
de Colombia

¿Podría usted
enviar diligenciados
los documentos antes
del miércoles?

Muchas gracias,
que tenga
un buen día.



- ▶ Como representante de la Universidad, recuerde siempre utilizar un trato respetuoso y amable con el usuario.

Despedida

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

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.

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.

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 exceda 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.

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

@ucatolica.edu.co



medio del cual se centraliza el manejo de las comunicaciones oficiales de la Institución.

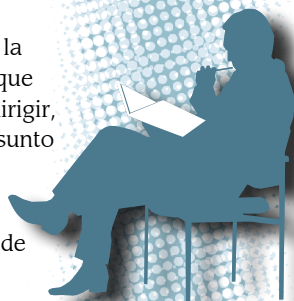
- ▶ Los mensajes institucionales enviados deberán redactarse de manera formal, sin mayúscula sostenida y siguiendo estrictas normas de ortografía y sintaxis.
- ▶ Al momento de redactar un correo electrónico, diríjalo siempre de “usted”, en señal de respeto.
- ▶ En caso de estar ofuscado, alterado, confundido, etc., evite escribir o dar respuesta a un mensaje, tómese su tiempo y recupere la objetividad.

Comunicación escrita

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.



DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

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.

Presentación personal

El uso del uniforme o dotación suministrada 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:

Vestuario

Como imagen de la Institución, asegúrese de que su presentación personal sea siempre impecable, agradable, pulcra y acorde con los principios y valores de la Universidad.

Cabello

- ▶ Llévelo siempre limpio y bien peinado.

Maquillaje y accesorios

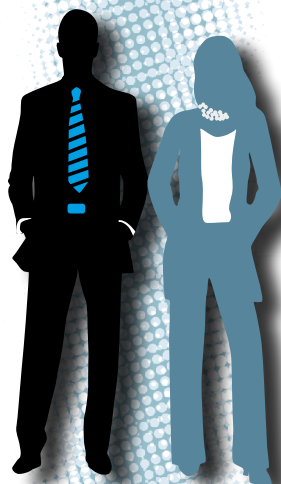
- ▶ Muestre siempre un rostro limpio y arreglado.

Uñas

- ▶ Verifique que siempre estén limpias y cuidadas.

Consideraciones generales

- ▶ La ropa debe estar perfectamente limpia.
- ▶ Dentro de la jornada laboral se restringe el uso de *shorts*, camisetas sin cuello, camisetas deportivas, tenis, zapatos sin medias, zapatos destapados, sandalias, gorras y sudadera; ésta última sólo se permite 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 jeans está permitido únicamente para el día viernes, debe portarse con un atuendo casual teniendo en cuenta que se restringen los jeans de colores claros, desteñidos, desgastados y/o rotos.

En la oficina o instalaciones de la universidad

Al ser el puesto de trabajo e instalaciones de la Universidad el lugar en el cual se permanece 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 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.
- ▶ Consuma 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, asegure que el 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 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 la Universidad, de sus compañeros o usuarios de la institución.
- ▶ Exprese, en todas las ocasiones, un trato digno y respetuoso en las manifestaciones de afecto entre colaboradores.



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 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.



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*.

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

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



