



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 1 de 35

SC-CER440961

1. PROPÓSITO

Establecer normas para la adecuada atención al público en los procesos académico-administrativos de la institución, aplicables a las diferentes modalidades de atención: telefónica, electrónica y personalizada, orientadas a la guía del comportamiento adecuado en cada circunstancia o en caso de un acontecimiento que requiera una formalidad particular.

2. ALCANCE

Este protocolo está dirigido al personal de la Universidad de Santander UDES en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar, responsable de actividades de atención al público o partes interesadas de la universidad, en el desempeño de sus funciones, por requerimientos o asignación de estas actividades.

3. DEFINICIONES

Atención electrónica: es aquella que se ofrece al público que se contacta electrónicamente a través del chat en línea, correo electrónico o redes sociales, a través de los cuales se atiende todo tipo de solicitudes institucionales o requerimientos.

Atención personalizada: es aquella que se ofrece a toda la comunidad académica de la Universidad que se dirige de manera personal a los espacios físicos dispuestos para la atención y en donde se brinda información institucional de interés para ellos.

Atención telefónica: es aquella que se ofrece a toda la comunidad académica de la Universidad que se contacta telefónicamente a las líneas dispuestas para la atención y donde se brinda información institucional de interés para ellos.

Chat: es una comunicación escrita realizada en tiempo real, sincrónico mediante el uso de un software y a través de internet entre dos o más personas de manera pública. También conocido como cibercharla.

Comunidad académica: es el conjunto de personas que conforman la universidad, interesados, aspirantes, estudiantes, colaboradores, padres de familia, graduados y egresados de la Universidad.

Contact center o centro de contacto: es un área de la empresa que cuenta con un equipo humano con diferentes herramientas y canales de comunicación, dispuestos a brindar la información institucional y de los programas académicos de la Universidad.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 2 de 35

SC-CER440961

Correo electrónico: es una aplicación que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, más conocido como e-mail, un término inglés derivado de electrónica mail.

Estudiante: son los clientes externos de la Universidad, personas activas académicamente en los programas de pregrados, posgrados y de educación continua que se ofrecen.

Colaboradores: son los clientes internos de la Universidad, personas contratadas por la institución para el cumplimiento de su misión.

Guion: es el escrito que contiene la secuencia de diálogos necesarios para la atención telefónica al público.

Interesado: es la persona interesada en información de la Universidad.

Mailing: es el envío de información de interés general o específica, por correo a un gran número de personas de manera directa y personalizada.

Partes interesadas: son las personas o empresas interesadas en establecer una relación con la Universidad de Santander.

Telemarketing: es una forma de marketing directo en la que un asesor utiliza el teléfono o cualquier otro medio de comunicación para contactar con clientes potenciales y comercializar los productos y servicios.

4. CONDICIONES GENERALES

- Cumplimiento de políticas institucionales, lineamientos legales y documentación institucional aplicables.
- Los servicios son acciones, procesos y ejecuciones efectuados para fidelizar a nuestras partes interesadas.
- Servicio al cliente es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible, realizada a través de la interacción entre las partes interesadas externas, el colaborador y/o instalaciones físicas, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.
- Este documento busca unificar criterios sobre la atención que la institución brinda a sus partes interesadas que se contactan a través de los diferentes medios, independientemente de la prestación del servicio, solicitudes, requerimientos o trámites, para los cuales aplican los procedimientos y demás información documentada, determinados en cada proceso académico-administrativo. Se consideran como entradas para la aplicación



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 3 de 35

SC-CER440961

de este protocolo, las solicitudes de información, formulación de reclamos, peticiones o reportes de quejas.

- Este documento debe considerarse como una herramienta de consulta disponible para todo el personal que participa en la prestación del servicio de la institución, sin importar el tipo de vinculación que tenga con la universidad: directa, provisional o temporal, contratistas, trabajadores en misión, practicantes, pasantes y asesores.
- El documento requiere para su correcta implementación el desarrollo de habilidades y destrezas que faciliten la adecuada atención y suministro de respuestas oportunas e idóneas, para lo cual el subproceso de Talento Humano fomentará la participación del personal en actividades que promuevan el conocimiento de la información institucional y de las partes interesadas.

5. DESARROLLO DEL CONTENIDO

El servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus partes interesadas. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que realiza la institución con el propósito de que las partes interesadas, obtengan el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio posee características a través de las cuales las partes interesadas se forman una idea de la institución, lo cual depende de la percepción y la forma en que interactúan con ella.

Los atributos del servicio que brinda la universidad en el momento de la atención al público son los siguientes:

Oportunidad: atender de manera ágil al público, en el tiempo requerido de acuerdo con procedimientos establecidos para cada trámite y servicio de los procesos académico-administrativos.

Empatía: para que la atención sea empática, el colaborador que atiende al público y partes interesadas, debe ponerse en el lugar de quien demanda su atención, con el fin de hacerle sentir comprendido y escuchado. Es necesario que la comunicación sea efectiva para que se identifique correctamente el servicio que desea recibir el interesado.

Amabilidad y cortesía: la amabilidad es otorgar a los demás la importancia que se merecen, atendéndolos en forma respetuosa y gentil. La cortesía por su parte, es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 4 de 35

SC-CER440961

Dinamismo: cualidad de las cosas, empresas o actividades que tienen actividad, movimiento e innovación y que están en constante transformación o la hacen posible.

Persuasión: capacidad o habilidad para convencer a una persona mediante razones o argumentos para que piense de una determinada manera o haga cierta cosa.

Autocontrol: capacidad de control o dominio sobre uno mismo.

Credibilidad: generar confianza en el otro. El objetivo es lograr que el público crea en la exactitud y objetividad de la información que se proporciona y en la calidad del servicio que reciben, por eso es necesario responder a las inquietudes o preguntas con transparencia y equidad.

Incluyente: la misma atención para todo el público sin distinciones ni discriminaciones.

Buen tono y claridad: se trata de manejar adecuadamente la voz, debe ser adecuado, modulado, proyectar confianza, calidez e interés.

Paciencia: a pesar de nuestra buena voluntad, en muchas ocasiones, el cliente o no tienen razón o no podemos ayudarle. Si la llamada sube de tono, nosotros nunca perderemos el control y utilizaremos un tono conciliador y tranquilo.

Ritmo: utilizado en la oratoria, es la capacidad de llevar una conversación de modo que no afecte la comprensión de la información ni aburra al emisor. Mantenga una fluidez verbal intermedia.

5.1. IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En concordancia con la misión institucional, el personal de los procesos académico-administrativos de la Universidad, es responsable de brindar la información oportuna y confiable, que requieran las partes interesadas sobre los servicios de la Universidad, trámites y gestiones realizados en desarrollo de sus operaciones. Se infiere que este protocolo es de obligatorio cumplimiento por parte del personal, aplicando los lineamientos establecidos en las diferentes modalidades de atención al público mencionadas.

¿Qué esperan nuestras partes interesadas?

- Que los tengamos en cuenta.
- Que les demos importancia.
- Que los tratemos amable y respetuosamente.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 5 de 35

SC-CER440961

- Que los atendamos con calidez y agilidad.
- Que los orientemos con precisión.
- Que les ofrezcamos alternativas de solución.
- Que comprendamos su situación.

Nuestras partes interesadas se llevarán una buena impresión si...

- Los escuchamos.
- Entendemos sus problemas.
- Somos respetuosos.
- Orientamos con claridad y precisión.
- Atendemos con calidez y agilidad.

Nuestras partes interesadas se llevarán una mala impresión si...

- Los tratamos de manera altiva y desinteresada.
- Los hacemos esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No poseemos la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

¿Qué es escuchar a nuestras partes interesadas?

- Conversar de manera consciente.
- Respetar los estilos de relación individual y no juzgar o contradecir, si no es estrictamente necesario.
- Practicar la autolimitación verbal (hablar lo necesario) para acostumbrarse a escuchar.
- Controlar el impulso de interrumpir, desmentir, aconsejar o terminar las ideas de los demás.
- Prestar atención a las emociones de los otros, pues nos reflejan sus conductas para identificar cómo tratarlos.
- Retroalimentar haciendo preguntas, usando palabras o expresiones cortas como ("entiendo", "claro", "sí") o pequeños gestos de cabeza y/o manos.

5.2. ATENCIÓN PERSONALIZADA A LAS PARTES INTERESADAS

Es aquella que se ofrece a todas las personas que se dirigen a los espacios físicos dispuestos para la atención y en donde se brinda información institucional de interés para ellos. Es una de las actividades más sensibles a cargo de un colaborador y es por eso que quienes tienen esa responsabilidad deben desarrollar habilidades y aptitudes que faciliten la atención, orientando, brindando información, respondiendo peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

El personal que atiende al público debería tener las siguientes habilidades: **amabilidad y cortesía** (teniendo buenas maneras, prestando atención a la persona cuando informa cuál es el trámite o servicio que necesita resolver);



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 6 de 35

SC-CER440961

sensibilidad (disposición y entusiasmo que se demuestra mientras se atiende al público); **comprensión** (ser tolerantes y pacientes al momento de interactuar con el público, sobre todo cuando se trata de situaciones difíciles o reporte de problemas o inconvenientes del público con la institución o colaborador); **dinamismo** (energía, diligencia y prontitud, proponer o generar cambios en el servicio cuando se requiera o se identifiquen necesidades, respetando las políticas y normas de la institución); **persuasión** (capacidad de inducir, estimular o convencer a la persona de las razones por las cuales su solicitud debe atenderse de una manera distinta a la que solicita o indica, o lograr que acepte respuestas negativas a la solicitud realizada); **autocontrol** (actuar con determinación al momento de tomar decisiones y reaccionar oportuna y asertivamente frente a eventos adversos que se presenten cuando se interactúa con el público); **credibilidad** (transmitir el conocimiento que se tiene de la institución o de la situación con seguridad y certeza de que la información brindada es verídica); **capacidad para escuchar** (prestar suficiente atención al público para comprender lo que requiere); **capacidad para asesorar y orientar** (orientar correctamente al público sobre cómo obtener respuesta a su requerimiento o indicarle quien es el responsable de atenderlo).

5.2.1 Atención personalizada paso a paso

Una vez el interesado ingresa a la dependencia, se debe seguir el siguiente protocolo, actuando con cortesía, diplomacia y practicidad:

1. **Apertura:** dar la bienvenida a la institución a la persona o las personas, saludar atentamente y expresar la disposición para atender: Bienvenido (s) a la Universidad de Santander, "Buenos días/tardes o noches, ¿en qué le podemos colaborar?"
2. **Manejo de la situación inicial:** escuche y facilite el espacio para que la persona o personas comuniquen el motivo de su visita o brinden información sobre la solicitud o petición que tienen. Analice la información recibida, si se requiere solicite detalles que permitan identificar si la atención compete a la dependencia o si no, para determinar el proceso académico-administrativo responsable de recibir y atender la solicitud o petición.
3. **Atención del servicio:** si la atención compete a la dependencia, invítelo a sentar, preséntese y dispóngase a brindar la información o atender la solicitud o requerimiento. En caso de que la solicitud no sea de competencia, indíquele a quién debe dirigirse y dónde está ubicada esta persona, de ser requerido, llévelo hasta el lugar.
4. **Solución:** realice la asesoría, brinde la información institucional oportuna y veraz o presente alternativas de solución a la situación que se ha presentado; desarrollando las habilidades mencionadas para la atención personalizada.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 7 de 35

SC-CER440961

5. **Finalización:** indague si la persona está satisfecha con la información recibida o solución dada a su requerimiento o si presenta alguna duda o inquietud, en caso de ser así, respóndala. En los casos que aplique, registre la información establecida respecto a la atención de la solicitud, de acuerdo a los lineamientos institucionales o procedimientos definidos.
6. **Evaluación de la atención:** invítelo a evaluar el servicio y atención proporcionada, de acuerdo al lineamiento institucional o procedimiento definido.
7. **Despedida:** agradezca la visita y manifieste su gusto por haber atendido su solicitud; invítelo a regresar a la Universidad e indique información respecto a otros medios de comunicación disponibles para atención al cliente: chat, correo electrónico o Contact Center.

5.2.2 Resolución de conflictos

En caso de presentarse un conflicto, se debe actuar de la siguiente forma:

1. **Enfrentarse directamente al problema:** separar a las personas del conflicto. Tratar los problemas según su mérito. Prestar atención a las emociones de las personas, pues reflejan conductas para identificar cómo tratarlas.
2. **Mantener una posición neutral respecto a los involucrados en el conflicto:** controlar el impulso de interrumpir, desmentir, aconsejar o terminar las ideas de los demás, concentrarse en intereses y no en posiciones.
3. **Solución de mutuo beneficio:** escuchar atentamente los argumentos de cada uno para ofrecer soluciones favorables, que sean viables y que ayuden en la toma de decisiones de mutuo beneficio.

5.2.3 Aspectos a tener en cuenta en la atención personalizada

En la atención personalizada, es necesario tener en cuenta que todo comunica: lenguaje verbal y no verbal; presentación personal, orden y aseo de la oficina.

5.2.3.1 Lenguaje verbal y no verbal

1. **Expresión:** la expresión facial es importante, mirar al interlocutor a los ojos, demuestra interés, sonreír naturalmente, no forzado. El lenguaje gestual y corporal debe ser respetuoso, educado y cortés.
2. **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y tono de voz refuerzan lo que se está diciendo; la vocalización clara hace que la información sea comprensible.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 8 de 35

SC-CER440961

- 3. Postura:** evitar las posturas rígidas o forzadas. Ser prudentes en la manera de reír, sentarse y pararse.

5.2.3.2 Presentación personal

1. La persona encargada de la atención al público debe adoptar una actitud seria, sobria, discreta y amable, generar confianza y tranquilidad para causar una buena impresión.
2. Utilizar los distintivos que refuerzan la imagen institucional: uniforme y carné institucional. Procurar una buena presentación personal.

5.2.3.3 Presentación de los puestos de trabajo

El cuidado y la apariencia de los espacios físicos donde se atiende al público, tienen un impacto inmediato en la percepción, por lo que se recomienda mantenerlos limpios y ordenados, evitando elementos ajenos a la labor que se desarrolla:

1. Mantener el escritorio ordenado y aseado, evitando tener a la vista objetos personales u otros elementos como carteras o maletines. No tener en el escritorio objetos distractores como revistas, fotos, adornos y juegos; la música en bajo volumen.
2. No consumir ni mantener a la vista del público comidas o bebidas en el sitio de trabajo.

5.2.3.4 Tips para una buena atención personalizada

- Publicar en un lugar visible el horario de atención al público. Comunicar oportunamente por los medios de comunicación institucionales, las novedades que afectan la atención personalizada: cambio temporal o permanente de horarios de atención, cierres de la oficina; en periodos críticos del servicio planificar las actividades de atención al público, para que se realice de manera efectiva.
- Cumplir con el horario de atención: estar en el sitio de trabajo minutos antes de iniciar la atención al público para preparar el puesto y adecuar la presentación personal.
- Permanecer en el puesto de trabajo, para atender con dedicación a las personas que requieran atención. En caso de requerir ausentarse, asegurarse que algún otro integrante del equipo de trabajo, reemplace al colaborador durante su ausencia, con el fin de garantizar la atención permanente al público.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 9 de 35

SC-CER440961

- Mantener actualizada la información institucional, para brindar información precisa a las partes interesadas, y contar con opciones y alternativas para resolver las inquietudes del solicitante.
- Durante la atención al público, mantener una actitud amable y comprensible, tener un trato equitativo y dedicar atención exclusiva al interlocutor mientras se está atendiendo; hablar en tono moderado y audible. Se recomienda mantener la calma aún en situaciones en las que la persona esté visiblemente alterado.
- En lo posible utilizar el nombre de la persona durante la conversación utilizando la fórmula de cortesía que aplique: “señor”, “señora”, “señorita”. No tutear a la persona ni utilizar frases afectuosas. Evitar conversar por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud de la persona, mientras se le atiende.
- Mantener una postura que demuestre interés en lo que la persona está manifestando. No comer ni masticar chicle en el puesto de trabajo.
- Realizar los registros establecidos en cada proceso académico-administrativo para el control de la atención personalizada (cuando aplique).
- Cuando la atención de la solicitud, requiera que el colaborador se desplace a otra dependencia a realizar alguna gestión relacionada con el trámite, se recomienda explicar al interesado el motivo, solicitarle que espere indicándole el tiempo estimado que tendrá que esperar. Al regresar, una vez realizado la gestión, agradecerle a la persona por esperar.
- En los casos en que la solicitud o el trámite no puede resolverse inmediatamente en la dependencia porque requiere atención de otros colaboradores o gestión en otras dependencias, contactar al responsable, informarle la situación e indagar sobre la posible solución y tiempo estimado para resolver la necesidad.
- Cuando la atención a la solicitud es responsabilidad de la dependencia, pero requiere de la gestión de otros procesos académico-administrativos, radique la solicitud e indique al solicitante, la fecha estimada de solución.
- Si otro proceso académico-administrativo es el responsable de la atención de la solicitud, indique al interesado el sitio al que debe dirigirse y el nombre de la persona que lo atenderá. Confirme con la dependencia si el colaborador encargado se encuentra en el momento, en caso contrario, informe el horario en el cual será atendido.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 10 de 35

SC-CER440961

- En los casos en que se requiera participación de otros procesos académico-administrativos para la atención de la solicitud realizada por las partes interesadas, hacer seguimiento a la gestión realizada y resultado final de la atención.
- Cuando la solicitud no pueda ser atendida en forma inmediata, explicar la razón de la demora, indicar la fecha estimada de respuesta y el medio por el cual se informará el resultado de la solicitud o estado del trámite; registrar los datos adecuadamente en el medio idóneo: archivo digital, agenda institucional, cuaderno o libreta, evitar apuntar los datos en memos, fichas o notas que pueden extraviarse o que el solicitante perciba como informalidad en la atención de su solicitud. Aplicar los procedimientos establecidos en el proceso académico-administrativo para la atención de solicitudes o registrar la tarea pendiente para hacer el respectivo seguimiento hasta que se atienda la solicitud.

5.2.4 Protocolo de atención para receptionistas (registro de ingreso)

La persona responsable de realizar el registro de ingreso debe atender al público con amabilidad y tener en cuenta lo siguiente:

1. Dar la bienvenida a la institución, saludar cortésmente, presentarse y expresar la disposición para ayudar: Bienvenido a la Universidad de Santander, buenos días, buenas tardes/noches, ¿en qué podemos colaborarle?
2. Preguntar al visitante sus datos personales e preguntar hacia donde se dirige y el motivo de la visita.
3. Comunicarse con el área o dependencia respectiva, con el fin de anunciar al visitante y solicitar el ingreso.
4. Si el colaborador que atenderá al visitante debe acercarse hasta la recepción, infórmele que debe esperar en el sitio e invítelo a sentarse. Si debe dirigirse hasta la dependencia, brinde las indicaciones claras y suficientes para el desplazamiento.
5. En los casos que aplique, realice el registro de los datos del visitante y entregue el distintivo que identifique a la persona como visitante, comunicándole que debe portarla en un lugar visible.
6. Una vez el visitante haya terminado su visita y se presente en la recepción a entregar su escarapela, despídase cordialmente, indicando que ha sido un gusto recibirlo en la institución y atenderlo. No utilizar expresiones de despedida informales como “chao” “adiós”



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 11 de 35

SC-CER440961

5.2.5 Atención personalizada para personas en condiciones especiales, tercera edad o mujer en estado de embarazo.

Tener en cuenta que la atención para estas personas es prioritaria. Si hay fila para la entrada, hacerlos ingresar inmediatamente, atendiéndolos antes que a cualquier otra persona. Si se cuenta con sistema de asignación de turnos para la atención, deberán ser atendidos en orden de llegada, pero debe considerarse la situación física y sensorial particular para agilizar la atención. En lo posible, disponer de sillas o sitios especiales para que estas personas se ubiquen mientras son atendidos.

Una vez se identifique una persona en estas condiciones especiales, el responsable de atender el trámite o prestar el servicio, debe disponer lo pertinente para dar prioridad a la atención.

5.2.6 Protocolo para atención de personas inconformes

Cuando se trate de atender personas inconformes con el servicio de la Universidad, es necesario identificar su estado anímico para determinar el tratamiento adecuado a su requerimiento. Si está malhumorado o frustrado permita que exprese su inconformidad, no interrumpa, ni le pida que se calme. Generalmente, esto termina de contrariar a la persona y la indispone para recibir su información u orientación para solucionar el problema.

Mantenga la calma y trate de controlar la situación. Presente disculpas con el inconveniente presentado y trate de ayudar de la mejor manera con la gestión a realizar o trámite que se requiere para la solución del problema. Si no puede solucionar el problema inmediatamente, presente una propuesta de solución, sin prometer nada que no pueda cumplirse. No comprometa a otras dependencias o procesos académico-administrativos en la solución del problema sin contar previamente con su aceptación.

En cualquier caso, si la dependencia atendió esta situación debe hacer seguimiento a la solución, ya que en caso contrario podría presentarse una situación más compleja o grave. Si el problema reportado es recurrente revise la conveniencia de toma de acciones, aplicando el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, si se trata de procesos y subprocesos del SGC-VAF.

5.2.7 Protocolo para dar una respuesta negativa a una solicitud

Es importante dar respuesta a todas las solicitudes de información, o requerimientos o solución de problemas; sin embargo, en cumplimiento de los lineamientos institucionales y requisitos legales, en ocasiones la respuesta a la solicitud es negativa. En este caso, se debe tener la certeza de haber agotado



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 12 de 35

SC-CER440961

todas las instancias para dar solución al solicitante. Cuando se va a informar al solicitante que la respuesta a su solicitud no es positiva, tenga en cuenta lo siguiente:

- Ofrecer disculpas por los posibles inconvenientes que se pudiesen ocasionar por esta respuesta negativa.
- Ofrecer alternativas que conduzcan a una solución aceptable a la situación presentada, recomendando o sugiriendo medidas que la persona pueda adoptar para evitar la recurrencia del problema.
- Analizar la conveniencia de toma de acciones para evitar la recurrencia del inconveniente.

5.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA A LAS PARTES INTERESADAS

Es aquella que se ofrece a las personas que se contactan telefónicamente a las líneas dispuestas para la atención y en donde se brinda información institucional de interés para ellos.

Utilice el formato de Control de Llamadas VAF-FT-013-UDES, para registrar las llamadas recibidas y realizadas de las partes interesadas externas que se refieran a: solicitudes de información; reporte de novedades o cambios en las solicitudes realizadas; reporte de incidencias o peticiones, quejas, reclamos sugerencias o felicitaciones. En este caso, oriente a quien llama en el uso del banner disponible en la página web de la universidad para reporte de estas incidencias.

Cualquier llamada debe atenderse inmediatamente para evitar que la persona espere demasiado tiempo, tres repiques del teléfono podrían considerarse como atención inoportuna. Cuando responda el teléfono asegúrese de mencionar su nombre e identificar la dependencia al interlocutor para que quien llame confirme que se está comunicando con el área o persona que requiere.

Si la llamada es para otra área dentro de la dependencia, brindar apoyo contestando el teléfono, cuando escuche que ha repicado más de tres veces. Para ello, indague las funcionalidades de llamada en espera y captura de llamada entrante, desde su extensión, si el aparato telefónico dispone de ellas. En este caso si no puede realizar la atención del servicio o dar la información solicitada, se recomienda tomar nota del mensaje y dejarlo por escrito para que la persona responsable responda la llamada y resuelva la necesidad indicada por el interlocutor o de respuesta directa y oportuna a la solicitud reportada.

5.3.1 Buenas prácticas en la atención telefónica



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 13 de 35

SC-CER440961

- Coordine con el subproceso de Infraestructura Telefónica la configuración de las llamadas entrantes a su dependencia, de acuerdo a la disponibilidad de extensiones, periodos críticos del servicio, buzón de mensajes y otras opciones, que considere adecuadas para brindar atención telefónica efectiva.
- Indague sobre las funcionalidades disponibles en el aparato telefónico, que le faciliten brindar una atención telefónica efectiva: llamada en espera; desvío de llamadas, conferencia, traslado de llamadas; captura de llamadas entrantes y demás.
- Cuando requiera ausentarse de su puesto de trabajo por un periodo de tiempo; utilice la opción de desvío de llamadas a un compañero o solicite apoyo, con la atención telefónica.
- Revise periódicamente la información del Directorio Institucional, y verifique que se encuentra actualizada en cuanto a las extensiones asignadas a su dependencia, nombre y cargo de la persona que atiende la extensión.
- Si debe dejar la llamada en espera, para dar solución al requerimiento, informe al interlocutor. Cuando retome la llamada agradezca a la persona por haber esperado, sin embargo, si requiere suspender la llamada nuevamente, pregunte si desea seguir esperando, comunicarse más tarde o dejar sus datos para responder la llamada posteriormente.
- Al contestar la llamada, utilice un tono de voz adecuado, pronunciando y vocalizando bien. Recuerde identificarse y mencionar el nombre de su dependencia para que el interlocutor esté seguro que se está comunicando correctamente.
- Tratar de “usted” a la persona que llama y siempre responder con palabras o frases amables, sencillas y directas.
- Escuchar atentamente a la persona que llama, evitando interrumpir su conversación. Una vez finalice de informar el motivo de su llamada, responder adecuadamente de acuerdo a la situación planteada, confirmando que la persona ha entendido la respuesta o indicación. Si se requiere, solicite información adicional o detalle de lo expuesto, antes de dar respuesta o brindar información. Pregunte al interlocutor si está conforme con la respuesta a su inquietud, pregunta o requerimiento, nunca suponga que la persona ha entendido la información, en todo caso, confirme si la atención telefónica ha cumplido con las expectativas.
- Cuando conteste una llamada y la persona esté alterada, intente calmarla y orientarlo en la solución del inconveniente, si continúa inconforme con la respuesta e insiste en reportar su queja o reclamo, indíquele la opción de



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 14 de 35

SC-CER440961

registrar una PQRSF a través del banner disponible en la página web de la universidad.

- No olvide responder las llamadas que no pudo atender oportunamente o si adquirió el compromiso de llamar posteriormente para retroalimentar al interlocutor. Recuerde que quien llama, espera y necesita solución a su consulta, necesidad o requerimiento.
- Si requiere apoyo del Contact Center para brindar información sobre el servicio de su dependencia, respuesta rápida a inquietudes, confirmación de asistencia a eventos y demás, comuníquese con el subproceso de Mercadeo Institucional.

COPIA NO CONTROLADA



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES

Versión: 02

Página 15 de 35

SC-CER440961

5.3.2 Guion de llamadas entrantes Universidad de Santander



Universidad de Santander
UDES
Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación
VIGILADA MINEDUCACIÓN

Protocolo Atención Telefónica Institucional

01



Llamada Entrante

1. Contestar la llamada con un máximo de dos timbres.
2. Al levantar el teléfono identifique la Universidad, el programa, departamento o proceso al que pertenece, salude, enuncie su nombre y manifieste su disposición de colaborar.

Universidad de Santander UDES, buenos días - tardes!, le saluda _____, en qué le puedo colaborar?

Ingeniería Industrial UDES, buenos días - tardes!; le saluda _____, en qué le puedo colaborar?
3. Cuando termine la asesoría despida al cliente de esta manera: *“Recuerde que hablo con _____, gracias por llamar a la Universidad de Santander.”*

Llamada Saliente

Identifíquese cuando llama, diga su nombre, programa o proceso y la Institución que representa.

Buenos días - tardes!, le habla _____, de la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Santander, por favor me comunica con el Dr. Dra.>>

Fuente: Protocolo atención personal, telefónica y electrónica MEI-PC-001-UDES



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 16 de 35

SC-CER440961

5.3.3 Recomendaciones para la Atención Telefónica

Recomendaciones 02

- * Cuide que no haya ruidos innecesarios alrededor.
- * Evite interrupciones.
- * No lleve dos conversaciones al mismo tiempo.
- * Siempre trate de «usted».
- * No haga esperar al cliente o Informe el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
- * Responda con tono adecuado y vocalizando bien.
- * Tenga siempre lápiz y papel para escribir los datos.
- * Utilice el directorio de extensiones de la Universidad, cuando transfiera llamadas indique extensión y con quien lo comunicará, el directorio telefónico se encuentra publicado en el sitio web de la Universidad.
- * Si se trata de interesados en los programas académicos de la Universidad, solicite la información de contacto, para que posteriormente sean contactados por el sub-proceso de Mercadeo Institucional.
- * En caso de ausentarse temporalmente de su puesto de trabajo, programe su teléfono para ser contestado por un compañero suyo. (Informe a su compañero de esta situación).
- * Devuelva las llamadas perdidas que encuentre en su teléfono, o las que le indiquen recibió cuando estuvo ausente.

ELABORADO POR MERCADEO INSTITUCIONAL

www.udes.edu.co **PBX: 6516500 - 6318179**

Fuente: Protocolo atención personal, telefónica y electrónica MEI-PC-001-UDES



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 17 de 35

SC-CER440961

5.4. ATENCIÓN ELECTRÓNICA

Es aquella que se ofrece a las partes interesadas de la Universidad, que se contactan electrónicamente a través del chat en línea, el correo electrónico, fan page y líneas de WhatsApp y en donde se brinda información institucional de interés para ellos.

5.4.1 Correo electrónico

La atención por correo electrónico nos permite atender en tiempo real las distintas inquietudes, sugerencias, comentarios que tienen las partes interesadas de la Universidad, respecto a información institucional de interés para ellos.

5.4.1.1 Buenas prácticas para la atención del correo electrónico

- Mantenga actualizados los registros de contacto del correo electrónico.
- Verifique que se haya incluido la firma de correo institucional en las opciones de firma del correo electrónico.
- Utilice las opciones de solicitar confirmación de entrega y confirmación de lectura, cuando el contenido del correo electrónico requiera que el destinatario realice algún trámite o gestión a partir de su respuesta o para confirmar la atención del requerimiento.
- Cuando reciba un correo electrónico que contenga una solicitud o gestión de parte de algún colaborador de la dependencia, se recomienda utilizar la opción de crear una tarea, disponible en las funcionalidades del Outlook. Consulte la opción de ayuda (F1) del correo electrónico y busque la opción de crear una tarea. Esta herramienta cuenta con opciones de crear una tarea a partir de un mensaje de correo, asignar la tarea a otro u otros responsables; seguimiento a la ejecución de la tarea; crear avisos o recordatorios a la tarea creada y marcar como completada una vez finalizada.

Así mismo, se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:

- Analizar si la solicitud compete a la Institución; de lo contrario informar de ello al usuario, indicándole la dirección de correo electrónico de la persona que puede atender su solicitud o re-direccionar el correo, con copia al destinatario del correo para su conocimiento.
- Cuando escriba un correo electrónico asegúrese de redactar correctamente y que lo escrito será entendido por la persona que lo recibe.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 18 de 35

SC-CER440961

- No se debe mentir o exagerar algo al usuario, se debe ser sincero. La atención al cliente o público, requiere de total transparencia, porque es la imagen viva que propaga a través del territorio sobre la entidad.
- No descuidar la atención que se brinde a nuestras partes interesadas a través de este medio, por ello cada respuesta que se dé por email debe ser cordial y profesional.
- Utilizar el comprobador de ortografía antes de enviar la respuesta, es de muy mala educación enviar un mensaje con errores ortográficos esto demuestra falta de competencia, seriedad y formación por parte del colaborador, además da mala imagen de la organización.

5.4.1.2 Reglas de etiqueta del correo electrónico

1. Uso de “Para” y “CC”. Como regla general, en el campo para se colocan los e-mails de las personas que deben leer y responder al mensaje. En “CC” se colocan las personas que sólo necesitan conocer la información y no se espera una respuesta de ellos necesariamente.
2. Para grupos usar “CCO”. Con esta opción se envían correos a grupos de personas que no se conoce entre sí, de esta manera se protege su privacidad, ya que las direcciones de correo electrónico no son visibles para todos. En caso de requerirse una dirección de correo en “Para” incluir la dirección de su correo.
3. Definir el “Asunto” del correo en forma breve, concisa, describiendo en forma resumida el contenido del correo. Con esto se da claridad el propósito del mensaje y se facilita la búsqueda o creación de reglas para su conservación.
4. Redacte el texto del correo en forma breve y clara, indicando la acción que se espera de la persona a quien se ha enviado: contestar, dar opinión, realizar una acción.
5. En lo posible mencione un solo tema en el correo. Si tiene varios temas para tratar, es conveniente enviar un mensaje por cada asunto.
6. Evitar expresiones que puedan malinterpretarse, limitarse a describir hechos o datos concretos. Utilizar un tono adecuado, el mismo que se utilizaría en forma personal.
7. La marca de “Prioridad alta” debe aplicarse moderadamente, sólo a los mensajes urgentes.
8. Evitar utilizar la opción de “Responder a todos”. Sólo usar esta opción cuando todas las personas que recibieron el correo electrónico necesiten conocer la respuesta.



9. Usar correctamente las mayúsculas/minúsculas. En la etiqueta en Internet, cuando se escribe en mayúsculas es el equivalente a estar gritando. Usar mayúsculas es el equivalente a alzar la voz, y esto resulta molesto para la persona que lee el mensaje, además puede poner un tono no deseado al mensaje.
10. Incluir la firma en el correo electrónico, en este caso, la firma institucional.
11. Hacer una revisión ortográfica antes de enviar el correo.
12. Antes de enviar el correo, verificar que la información sea clara y que se haya adjuntado los archivos de soporte, en los casos que aplique.
13. No contestar o reenviar un correo no deseado. Evitar enviar cadenas de correo.
14. Se recomienda mencionar los archivos de soporte que se están adjuntando al correo electrónico en el texto del mensaje. Enviar únicamente los archivos necesarios o los que han sido solicitados.
15. Evitar uso de abreviaciones en los mensajes institucionales.

5.4.2 Chat

El chat es una herramienta de participación que nos permite interactuar con las partes interesadas de la Institución en tiempo real de manera directa y eficaz entre dos, tres o más personas.

Así mismo, se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:

- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Esperar a que el cliente cuelgue primero.

5.4.3 Fan Page

Se realiza a todas aquellas personas que se interesan en determinadas publicaciones de la Universidad y solicitan más información al respecto, los colaboradores a cargo responden las inquietudes invitándolos a contactarse vía telefónica o por correo electrónico con las dependencias de interés para la ampliación de la información, así como la remisión al website de la Universidad en el link y lugar donde esté la información requerida.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 20 de 35

SC-CER440961

5.4.3.1 Reglas de etiqueta para Fan Pages

- Evitar contenidos políticos o religiosos que pudiesen generar controversia o incomodidad en el público.
- Mantener altos estándares de calidad respecto a los contenidos publicados.
- No realizar múltiples publicaciones en cortos periodos de tiempo para no saturar de información a los seguidores.
- Identificar el público objetivo para diferentes temáticas y compartir los contenidos relevantes con los interesados, de acuerdo al perfil.
- Si se requiere compartir información de otra fuente, referenciar la procedencia de la información o utilizar el botón de compartir.
- Evitar envío de mensajes masivos, esto genera notificaciones para todos los destinatarios cuando cualquiera de ellos responda.
- Colocar el logotipo institucional para identificar la página.
- Si requiere respuesta para alguna información publicada, informe a los seguidores el plazo para responder.

5.4.4 WhatsApp

La Universidad de Santander ha empezado a implementar este medio dentro de su atención electrónica, en vista de que es actualmente el medio más utilizado por el público objetivo de los programas académicos de la Universidad.

Las líneas institucionales dispuestas para esta actividad son atendidas por los colaboradores de la Universidad, quienes brindan información a toda la comunidad académica que realice sus solicitudes por este medio.

El uso del WhatsApp en otras unidades académico-administrativas, como medio oficial de comunicación institucional, debe ser aprobado por la Universidad y deben formalizarse las políticas institucionales que aplican: alcance del WhatsApp (personal de la unidad académico-administrativa autorizado para utilizarlo o conformar grupos, temas que pueden tratar o no).

5.4.4.1 Reglas de etiqueta en el uso del WhatsApp Institucional

- Uso de imágenes: utilizar el logotipo de la Universidad, y evitar uso de fotografías en ambiente social, de preferencia publicar fotografías de acuerdo



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 21 de 35

SC-CER440961

a los objetivos institucionales y necesidades del público objetivo. Tener presente que las imágenes deben contar con la respectiva autorización y permisos para la publicación.

- Mensajes de estado: Utilizar frases con actitud de servicio o sólo un saludo, no mensajes de carácter social.
- Evitar tocar temas diferentes a los autorizados; nunca enviar chistes, memes o información no relacionada con la institución. Esto genera confusión.
- Utilizar este medio sólo cuando las personas han autorizado a la institución para enviar información a su número, darle seguimiento a propuestas e inclusive para atender requerimientos o sugerencias.
- Configurar el dispositivo móvil para que en la portada aparezca únicamente la notificación del nuevo mensaje, o el nombre de la persona o grupo que lo envía.
- Chats grupales: sólo para tratar temas de interés común, si es algo personal, tratarlo de manera privada. En caso de requerir abandonar un chat grupal, despedirse y agradecer a los participantes.
- Antes de reenviar una información, fotografías o una conversación, revisar a quién se le va a enviar para evitar confusiones.
- Revisar la ortografía y redacción del mensaje.
- Evitar enviar muchos mensajes, en lo posible escribir uno sólo.
- Establecer un horario de uso: aunque uno de los beneficios de este medio es la comunicación permanente, es conveniente definir un horario para su uso, sin embargo pueden considerarse excepciones en caso de información urgente o emergencias, pero lo más recomendable es que no se envíen mensajes en horarios no laborales o de descanso.
- El tiempo estimado para recibir respuesta a un mensaje enviado es de aproximadamente seis horas, si no se recibe dentro de ese tiempo, buscar otro medio de comunicación.
- Evitar el uso de emoticones en la conversación de carácter institucional.

5.5. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS

Es responsabilidad de cada proceso académico-administrativo mantener la disponibilidad de las herramientas tecnológicas y recursos físicos requeridos



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 22 de 35

SC-CER440961

para la adecuada atención de las partes interesadas, en sus diferentes modalidades, así como informar al interesado las condiciones o requisitos aplicables a la atención de solicitudes de información o requerimientos, a través de los diferentes medios de comunicación institucionales habilitados. Reportar oportunamente a la comunidad universitaria, las novedades que pudiesen afectar la oportunidad y efectividad de la atención al público y gestionar con los subprocesos académico-administrativos responsables, la solución del inconveniente presentado para garantizar la continuidad en la atención personalizada, telefónica y electrónica a la comunidad universitaria y otros grupos de interés.

Las herramientas tecnológicas disponibles en la institución comprenden, tecnologías de comunicación, dispositivos móviles, redes sociales y programas de CRM las cuales son aprovechadas para mejorar las interacciones con clientes e incrementar la captura de nuevos estudiantes

➤ **Teléfono fijo y móvil**

Artefactos usados para comunicarnos con los clientes a largas o cortas distancias.

➤ **Contac center**

Conjunto de herramientas tecnológicas y humanas que se encuentran listas para contestar o hacer llamadas telefónicas, de acuerdo con necesidades específicas de la institución.

➤ **Internet**

Es una red de líneas de datos y comunicación la cual agiliza trámites y transferencias de información, mejorando así a la eficiencia empresarial.

➤ **Correo electrónico**

Herramienta usada para enviar y recibir mensajes de manera instantánea a través de Internet, al igual que fotografías o archivos de todo tipo.

➤ **PBX**

Es un conmutador telefónico de tipo privado instalado en la institución para facilitar la comunicación entre las personas dentro de la organización al tiempo que permite el acceso a suficientes líneas telefónicas externas.

➤ **Chat en Línea**

Es una comunicación escrita realizada en tiempo real, sincrónico mediante el uso de un software y a través de internet entre dos o más personas de manera pública. También conocido como cibercharla.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 23 de 35

SC-CER440961

➤ Fan Page

Término traducido en español que significa página de fans, no es más que una página web diseñada por funcionarios de la Universidad que desean desarrollar noticias, estrategias y diferentes comunicaciones con el fin de dar visibilidad, posicionamiento e incluso capturar estudiantes a través de este medio.

➤ WhatsApp

A través de las líneas telefónicas dispuestas para esto y a las que se les otorga un Smartphone, se utiliza esta herramienta de chat con el fin de brindar información institucional a la comunidad académica que a través de este medio lo soliciten.

5.6. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

En los casos que aplique o se indique procedimentalmente, los procesos académico-administrativos deben aplicar instrumentos de medición de la satisfacción del usuario con la atención personalizada, telefónica o electrónica y de acuerdo al análisis de los resultados de la medición, evaluar la conveniencia de la toma de acciones, para ello aplicar el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora VAF-PR-003-UDES.

6. IMAGEN INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

6.1. INTRODUCCIÓN

La **Universidad de Santander UDES**, en su constante interés por ser una de las instituciones educativas con mayor referencia local, nacional e internacional en la prestación del servicio de Educación Superior; motivo por el cual es de vital importancia que el personal sea un reflejo representativo de los objetivos institucionales y su quehacer como Universidad.

Por lo tanto, los colaboradores de la Universidad de Santander UDES, al ser uno de los pilares fundamentales de la institución para su posicionamiento en el mercado, son responsables de brindar una buena imagen a nivel nacional.

El código de vestuario busca orientar sobre los aspectos que intervienen en la apariencia personal, brindando sugerencias prácticas para proyectar una imagen profesional que genere confianza, cercanía y seguridad a nuestras partes interesadas.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 24 de 35

SC-CER440961

6.2. LA IMAGEN PERSONAL E INSTITUCIONAL

Es un recurso supremamente importante que debemos cuidar ya que genera un impacto significativo a nivel social, laboral, comercial e institucional (Imagen corporativa).

Los colaboradores de la **Universidad de Santander UDES** son representantes de la institución por ende son fácilmente identificados a través de la marca **UDES** dentro o fuera de la misma; por lo anterior, la forma en la cual portan el uniforme, su identificación (Carnet) y su comportamiento son factores que reflejan a la Universidad.

a. La dotación proyecta

- ❖ Una imagen responsable y organizada.
- ❖ Profesionalismo.
- ❖ Respeto por el cliente y la organización.
- ❖ Sentido de pertenencia

6.3. CONSIDERACIONES Y LINEAMIENTOS

6.3.1 Generales

- Reporte para su dotación las tallas correctas o una talla por encima.
- Porte siempre el uniforme limpio, planchado y completo (Dotación y Carnet institucional).
- Porte la camisa manga larga por dentro del pantalón de la dotación. Evite remangársela o recoger la manga.
- Revise siempre su dotación en las costuras, botones, dobladillos, de forma que estén en perfectas condiciones.
- Utilice siempre el calzado suministrados por la institución en la dotación.
- Evite hacer modificaciones al diseño original, esto significa no cortar o ajustar demasiado el uniforme.
- Porte siempre el carnet en un lugar visible.
- Evite usar jeans desgastados o rotos.
- Mantenga una buena higiene personal.
- Recuerde que los colores oscuros dan sensación de sobriedad y seriedad.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 25 de 35

SC-CER440961

6.3.2 Seguridad

- Mantenga el cabello recogido en caso de interactuar con máquinas, equipo u otros objetos que puedan generar atrapamiento durante la ejecución de la actividad.
- El uso de los elementos de protección personal (EPP) adecuados para la actividad a desempeñar, son de carácter obligatorio.
- Utilice la dotación adecuada para la actividad a desempeñar.
- Procure usar pocos accesorios como (Pulseras, collares, anillos o aretes y colgantes) de gran tamaño dentro de los laboratorios ya que pueden generar un riesgo a la seguridad durante la ejecución de las actividades.
- Se recomienda no usar zapatos o zapatillas con tacón superior 5 cm, esto por temas de prevención de accidentes laborales a nivel.

6.3.3 Higiene

- Los colaboradores deberán mantener estándares de buena higiene personal en todo momento
- El uniforme siempre deberá mantenerse limpio y en buen estado
- El cabello deberá estar siempre limpio, acicalado y peinado de forma profesional, a tono con el ambiente laboral de la Institución.
- Las uñas deberán mantenerse bien cuidadas, limpias y de un largo moderado, apropiado para el ambiente laboral en el que se encuentra.
- Las barbas y bigotes deben mantenerse organizadas y de un largo moderado.
- El maquillaje debe ser sencillo, moderado y profesional, adecuado para el ambiente laboral.

6.4. PORTE DE LA DOTACIÓN

6.4.1 Personal Administrativo



- Porte obligatoriamente los días laborales (**lunes a viernes**), la dotación que entrega la Universidad
- No realice cambios o ajustes a la dotación entregada por la Universidad
- No combine la dotación (La camisa con otro pantalón o viceversa)
- Procure usar pocos accesorios o de gran tamaño, como (Pulseras, collares, anillos o aretes y colgantes).
- Porte siempre el uniforme limpio, planchado y completo (Dotación y Carnet institucional).
- Porte la camisa manga larga por dentro del pantalón de la dotación. Evite remangársela o recoger la manga.
- Mantenga el Carne Institucional en un lugar visible
- Mantenga su cabello bien organizado (si está muy largo es preferible que lo mantenga recogido).
- Utilice siempre los zapatos de la dotación entregada

6.4.2 Personal operativo (Planta Física y Logística)



- La camisa de la dotación se debe portar con la manga larga, debido a que ella está asociada a la prevención de los riesgos laborales.
- La dotación no debe tener alteraciones o modificaciones por temas del SGSST, (no cortar o ajustar demasiado el uniforme).
- Los zapatos deben ser las botas de seguridad entregadas en la dotación, estas deben tener los cordones amarrados.
- El uso de los elementos de protección personal (EPP) adecuados para la actividad a desempeñar, son de carácter obligatorio.

6.4.3 Personal operativo (Imprenta y Audiovisuales)



- Porte obligatoriamente los días laborales (**lunes a viernes**), la dotación que entrega la Universidad
- Utilice el suéter tipo polo por dentro del pantalón
- No combine la dotación (El suéter con otro pantalón o viceversa), debe utilizarse la entregada por la Institución.
- Procure usar pocos accesorios o de gran tamaño, como (Pulseras, collares, anillos o aretes y colgantes).
- Porte siempre el uniforme limpio, planchado y completo (Dotación y Carnet institucional).
- Mantenga el Carne Institucional en un lugar visible
- Mantenga su cabello bien organizado (si está muy largo es preferible que lo mantenga recogido).
- Utilice siempre los zapatos de la dotación entregada

6.4.4 Personal operativo (Laboratorios)



- Usar la dotación suministrada por la Universidad
- Utilizar la bata obligatoriamente al ingresar al laboratorio
- No debe utilizarse calzado que deje el pie al descubierto
- Evite usar accesorios de gran tamaño, como (Pulseras, collares, anillos o aretes y colgantes).
- Porte siempre el uniforme limpio, planchado y completo (Dotación y Carnet institucional).
- Mantenga el Carne Institucional en un lugar visible
- Mantenga su cabello bien organizado (si está muy largo debe mantenerlo recogido).
- Utilice siempre los zapatos de la dotación entregada

6.4.5 Personal operativo (Servicios Generales)



- Porte obligatoriamente los días laborales, la dotación que entrega la Universidad
- No combine la dotación con vestimenta regular, debe utilizarse siempre la dotación completa entregada por la Institución.
- Evite usar muchos accesorios o de gran tamaño, como (Pulseras, collares, anillos o aretes y colgantes).
- Porte siempre el uniforme limpio, planchado y completo (Dotación y Carnet institucional).
- Mantenga el Carne Institucional en un lugar visible
- Mantenga su cabello bien organizado (si está muy largo es preferible que lo mantenga recogido).
- Utilice siempre los zapatos de la dotación entregada, recuerde que, por seguridad, los mismos deben ser antideslizantes.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO
TAH-PC-003-UDES*

Versión: 02

Página 31 de 35

SC-CER440961

6.5. CONSIDERACIONES ESPECIALES.

Todas las personas vinculadas a la **Universidad de Santander UDES**, que, por su cargo, sus riesgos o por normatividad vigente deban usar dotación; tendrán que ceñirse a los lineamientos institucionales.

- ❖ **Enfermedad:** En caso de que un colaborador por temas médicos o recomendaciones laborales no pueda usar su uniforme, esté deberá acercarse al subproceso de Talento Humano en el área de Seguridad y Salud en el trabajo para revisar el caso específico y habilitar el permiso para el no porte del Uniforme.
- ❖ **Embarazo:** La ropa de maternidad debe apegarse a los estándares del código de vestuario. De requerirse, se manejará con la flexibilidad necesaria.
- ❖ **Eventos especiales:** Hace referencia a aquellos eventos realizados fuera o dentro de las instalaciones de la institución con motivo de aprendizaje, integración entre colaboradores y celebraciones. Para este tipo de eventos se recomienda tener en cuenta un atuendo apropiado a la actividad o evento.

6.6. IMAGEN CORPORATIVA PARA PERSONAL AL CUAL NO APLICA DOTACIÓN.

Para aquellas personas que por su cargo o en cumplimiento de la normatividad vigente no aplique el uso de dotación, se recomienda mantener un vestuario acorde a su cargo, a su rol y responsabilidades.

- ❖ Mantener sus prendas (ropa) limpia, planchada.
- ❖ Recuerde revisar su atuendo en las costuras, botones, dobladillos, de forma que estén en perfectas condiciones.
- ❖ Portar zapatos cerrados.
- ❖ Portar siempre el carnet en un lugar visible.
- ❖ Evitar los jeans desgastados o rotos.
- ❖ Mantenga una buena higiene personal.
- ❖ Recuerde que los colores oscuros dan sensación de sobriedad y seriedad.
- ❖ Se recomienda no usar zapatos o zapatillas con tacón superior 5 cm, esto por temas de prevención de accidentes laborales a nivel.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO**
TAH-PC-003-UDES

Versión: 02

Página 32 de 35

SC-CER440961

6.7. GLOSARIO

TRAJE FORMAL: Prendas de colores sobrios y elegantes; zapatos, formales, trajes, blazer, corbatas, camisas, blusas, faldas y vestidos.

ELEGANCIA: Atributo de lucir bien y portar un mejor estilo.

CÓDIGO DE VESTUARIO: Define las normas de vestuario de una empresa, institución u organización.

**“TODO EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN,
DEBE CONOCER EL CÓDIGO DE
VESTUARIO Y TENER EN CUENTA EL
MISMO”.**

*“Vestirse bien es un acto de gratitud
hacia uno mismo y de cortesía
hacia los demás”.*



Stefano Pilati.



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 00	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 04/02/2020	Versión de prueba
RESPONSABLE Laura Cecilia Contreras Niño Jefe de Talento Humano Equipo de trabajo de Calidad Administrativa y Financiera	
VERSIÓN 01	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 31/05/2022	<p>En Definiciones, se incluye partes interesadas</p> <p>En Condiciones Generales Literal b y f se modifica término clientes y otros grupos de interés por partes interesadas Literal c y apartados del documento, se modifica término cliente por partes interesadas, empleado por colaborador. Se elimina literal g.</p> <p>En numeral 5.1 se modifica en el título la comunidad académica y público en general, por partes interesadas En Presentación de los puestos de trabajo 5.1.3.3, se elimina el término del público en referencia a la percepción. En los Tips para una buena atención se elimina el término “de trabajo” en referencia a los puestos de atención y en la realización de los registros se incluye mención cuando aplique. En Protocolo de atención para receptionistas (5.1.4) en literal 1 se modifica pregunta de atención En numeral 5.1.5 se modifica el título, se elimina mención de condición de discapacidad, en la descripción se elimina mención a condiciones especiales.</p> <p>En numeral 5.2 se modifica el título, se elimina al cliente interno, externo y público en general por partes interesadas. Se incluye en la descripción la disponibilidad de banner en la web para registro de incidencias. En WhatsApp 5.3.4 se modifica responsable de aplicación de Mercadeo Institucional a Universidad de Santander. En numeral 5.4.2 Se modifica denominación Call Center por Contac Center. Se ajusta en el encabezado logo ICONTEC, se elimina fecha de implementación del documento según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</p>
RESPONSABLE Laura Cecilia Contreras Niño Jefe de Talento Humano Esperanza Rojas Rojas Directora de Gestión Documental	



SC-CER440961

VERSIÓN 02	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 26/05/2023	<p>En atención electrónica se elimina: en donde de información de interés para ellos o realizan solicitudes. Se agrega a través de los cuales todo tipo de.</p>
RESPONSABLE Laura Cecilia Contreras Niño Jefe de Talento Humano Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	<p>En comunidad académica se elimina funcionarios y se reemplaza por colaboradores.</p> <p>En Contac center o centro de contacto: se agrega área de la empresa que cuenta con un – brindar. Se elimina la palabra entregar.</p> <p>Se elimina la palabra funcionarios y se agrega colaboradores.</p> <p>En Condiciones generales se agrega partes interesadas en la segunda viñeta.</p> <p>En oportunidad se elimina los procesos y.</p> <p>Se elimina el título y se cambia por mayúscula: IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.</p> <p>Se agrega el ítem 5.1.</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1. por el 5.2.</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1.1 por el 5.2.1</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1.2 por el 5.2.2</p> <p>En Resolución de conflictos se agrega las palabras se debe.</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1.3 por el 5.2.3</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1.3.1 por el 5.2.3.1</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1.3.2 por el 5.2.3.2</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1.3.3 por el 5.2.3.3</p> <p>Se agrega el numeral 5.2.3.4</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1.4 por el 5.2.4</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1.5 por el 5.2.5</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1.6 por el 5.2.6</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.1.7 por el 5.2.7</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.2 por el 5.3.</p> <p>Se agrega el numeral 5.3.1</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.2.1 por el 5.3.2</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.2.2 por el 5.3.3</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.3 por el 5.4.</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.3.1 por el 5.4.1</p> <p>Se agrega el numeral 5.4.1.1</p> <p>Se agrega el numeral 5.4.1.2</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.3.2 por el 5.4.2</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.3.3 por el 5.4.3</p> <p>En Fan Page se elimina las palabras en donde, en</p> <p>Se agrega el numeral 5.4.3.1.</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.3.4 por el 5.4.4</p> <p>Se agrega el numeral 5.4.4.1. Se reemplaza la palabra WhatAspp por WhatsApp. En la viñeta 5 se agrega la palabra que.</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.4 por el 5.5.</p> <p>Se eliminan los numerales: 5.4.1 al 5.4.8.</p> <p>Se reemplaza el numeral 5.5 por el 5.6.</p>



SC-CER440961

VERSIÓN 02	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 26/05/2023	Se agrega el numeral 6. IMAGEN INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO, con todos los numerales y el desarrollo del contenido, el cual incluye:
RESPONSABLE Laura Cecilia Contreras Niño Jefe de Talento Humano Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	6.1. INTRODUCCIÓN 6.2. LA IMAGEN PERSONAL E INSTITUCIONAL a. La dotación proyecta 6.3. CONSIDERACIONES Y LINEAMIENTOS 6.3.1 Generales 6.3.2 Seguridad 6.3.3 Higiene 6.4. PORTE DE LA DOTACIÓN 6.4.1 Personal Administrativo 6.4.2 Personal operativo (Planta Física y Logística) 6.4.3 Personal operativo (Imprenta y Audiovisuales) 6.4.4 Personal operativo (Laboratorios) 6.4.5 Personal operativo (Servicios Generales) 6.5. CONSIDERACIONES ESPECIALES. 6.6. IMAGEN CORPORATIVA PARA PERSONAL AL CUAL NO APLICA DOTACIÓN. 6.7. GLOSARIO Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros. Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.

COPIA NO VIGILADA