|  |  |
| --- | --- |
| **universidad tecnológica de pereira** | |
| **PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE Y COMPETENCIA COMUNICACIONAL PARA ELÁREA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS** |
| Con énfasis en el usuario externo | |
|  | |
| **Compiló Bertha Lucía Arango Thomas** | |
| **Actualizado Agosto de 2013** | |

|  |
| --- |
| Lineamientos para la exitosa relación con las personas que requieren servicios documentales en el Área de Gestión de Documentos de la Universidad Tecnológica de Pereira. |

**TABLA DE CONTENIDO**

Página

**PRESENTACIÓN 3**

1. **OBJETIVOS 4**
   1. **OBJETIVO GENERAL 4**
   2. **OJETIVOS ESPECÍFICOS 4**

**2. MARCO NORMATIVO 5**

* 1. **NORMAS LEGALES 5**

**2.1.1CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 5**

**2.1.2 COLOMBIA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

**Plan Nacional De Desarrollo. 2010-2014: 6 2.1.3 LEY 594 DE 2000 6**

**2.1.4 LEY 527 DE 1999**  **8**

**2.1.5 LEY 1437 DE 2011 8**

**2.1.6 LEY 1474 DE 2011 8**

**2.1.7 LEY 1480 DE 2011 9**

**2.1.8 DECRETO 019 DE 2011 9**

**2.2 NORMAS TÉCNICAS 9 2.2.1 NTC GP 1000 9**

**2.2.2 NORMA ISO 10002 10**

**2.2.3 NORMA ISO 9001:2008 12**

**2.2.4 NORMA ISO 15489 13**

**2.3 DIRECTRICES INTERNAS 16**

**2.3.1 UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA 16**

**2.3.2 MISIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 20**

**2.3.3 MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL U.T.P 22**

**2.3.3.1 REGLAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL 26**

* + 1. **ACTA DE REUNIÓN INTERNA NÚMERO 12 DE 2012 29**
  1. **CÓDIGO DE ÉTICA DEL ARCHIVISTA 31**

1. **COMPETENCIA COMUNICACIONAL EN EL ÁREA DE**

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS 32**

**3.1 LA COMUNICACIÓN VERBAL 32**

**3.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL 36**

**3.3 LAS 10 REGLAS BÁSICAS DE LA “ETIQUETA 39**

**3.4 PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA 43**

1. **CONCLUSIONES 44**

**BIBLIOGRAFÍA 45**

**Presentación**

Las necesidades actuales y el sistema de valoración del desempeño por competencias, ha exigido la profesionalización de todo el personal que labora en los archivos del país.

En el cumplimiento de este propósito los integrantes del Área de Gestión de Documentos de la Universidad Tecnológica de Pereira y demás personal que cumple funciones documentales se ha comprometido en ocuparse activamente de la satisfacción de los clientes con la implementación de estrategias de atención y solución a sus diferentes necesidades.

Conocedores de nuestra diferenciación de la máquina en la capacidad de decidir en cada momento lo que resulta mejor para cada uno de nuestros clientes sin menoscabar el desarrollo institucional, procuramos crecer permanentemente en este cometido, detectando nuevos requerimientos de los usuarios y poniendo todo nuestro potencial a su disposición.

Apoyados en la política de calidad de la Universidad decidimos crear para nuestros clientes condiciones favorecedoras que resuelvan eficazmente todas sus necesidades documentales y plasmarlas en este catálogo de formalidades de estricto cumplimiento para todos los integrantes del equipo y extensivo a los demás administradores de archivos de gestión, que desentraña en cada uno la genialidad suficiente para conectar con las expectativas explicitas e implícitas de cada una de las personas que demandan servicio.

La aplicación del presente instrumento deberá ser manera permanente para todos los gestores documentales de la Universidad Tecnológica de Pereira titulados en la norma de Competencia Laboral 210601010: “Facilitar Servicio los clientes de acuerdo con las políticas de la organización”

1. **OBJETIVOS**

**1.1 OBJETIVO GENERAL**

* Apropiar criterios de interés para todos los integrantes del equipo de Gestión de Documentos, extensivos a los asistentes documentales, tendientes a mejorar el servicio de la información oficial en la Universidad.

**1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* Señalar las normas legales y técnicas que de manera general y específica circunscriben los servicios documentales y exigen el incremento en el nivel de desempeño del servidor público.
* Reconocer formalidades internas que apuntan a una interacción de mutua conveniencia con los clientes institucionales.
* Exponer pautas de comunicación efectiva a través de diferentes medios de contacto con quienes presentan requerimientos documentales a la Universidad.

1. **MARCO NORMATIVO**

El logro de una mayor comprensión de las demandas de los clientes y la voluntad por ser ayuda activa en su satisfacción, implica conocer las directrices que enmarcan el servicio en cada caso, con el fin de avanzar en el sentido correcto y considerar todas las opciones existentes en el marco de la realidad institucional y nacional.

* 1. **NORMAS LEGALES**

**2.1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**

**ARTICULO 15.** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.

**ARTICULO 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

**ARTICULO 23**. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones   
respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**2.1.2 COLOMBIA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Plan Nacional De Desarrollo. 2010-2014:**

El Fortalecimiento institucional a través del buen gobierno es un mecanismo quizás menos tangible y más complejo que los programas sociales o económicos, pero posiblemente más efectivo para alcanzar la prosperidad democrática. La visión de un país en paz, con mayor equidad social, regional e inter-generacional, con un entorno de competitividad que promueva el emprendimiento y el desarrollo empresarial, y con igualdad de oportunidades de la población para acceder a una educación de calidad, a un sistema de salud de excelencia y a un empleo formal, requiere de instituciones fuertes y eficaces. Lo anterior es especialmente relevante en el ámbito regional en donde las necesidades son mayores y el desarrollo institucional es más débil.

**2.1.3 LEY 594 DE 2000**

**ARTICULO 4o. PRINCIPIOS GENERALES.** Los principios generales que rigen la función archivística son los siguientes:

a) Fines de los archivos. El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia;

Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la ley;

b) Importancia de los archivos. Los archivos son importantes para la administración y la cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional;

c) Institucionalidad e instrumentalidad. Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones. Como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades y agencias del Estado en el servicio al ciudadano;

d) Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.

Los particulares son responsables ante las autoridades por el uso de los mismos.

e) Dirección y coordinación de la función archivística. El Archivo General de la Nación es la entidad del Estado encargada de orientar y coordinar la función archivística para coadyuvar a la eficiencia de la gestión del Estado y salvaguardar el patrimonio documental como parte integral de la riqueza cultural de la Nación, cuya protección es obligación del Estado, según lo dispone el título I de los principios fundamentales de la Constitución Política;

f) Administración y acceso. Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la ley;

g) Racionalidad. Los archivos actúan como elementos fundamentales de la racionalidad de la administración pública y como agentes dinamizadores de la acción estatal. Así mismo, constituyen el referente natural de los procesos informativos de aquélla;

h) Modernización. El Estado propugnará por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos;

i) Función de los archivos. Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora;

j) Manejo y aprovechamiento de los archivos. El manejo y aprovechamiento de los recursos informativos de archivo responden a la naturaleza de la administración pública y a los fines del Estado y de la sociedad, siendo contraria cualquier otra práctica sustitutiva;

k) Interpretación. Las disposiciones de la presente ley y sus derechos reglamentarios se interpretarán de conformidad con la Constitución Política y los tratados o convenios internacionales que sobre la materia celebre el Estado colombiano.

**2.1.4 LEY 527 DE 1999:**

En el artículo 2 del capítulo uno define Comercio electrónico. Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera;

**2.1.5 LEY 1437 DE 2011. Código Contencioso Administrativo**

**Capítulos II al V el derecho de petición de información por parte de los ciudadanos, lo que afecta directamente le quehacer de la gestión documental**

**2.1.6 LEY 1474 DE 2011**

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**2.1.7 LEY 1480 DE 2011. Estatuto del Consumidor**

El capítulo VI (artículos 49 a 54) contiene pormenores de protección al consumidor del comercio electrónico, de interés para la gestión documental en cuanto a información soportada en medios alternos que deben reunir condiciones de información mínima en páginas web, así como en contratos y condiciones aceptadas a través de Internet, obligaciones de proveedores y fabricantes en cuanto a tiempos de entrega, el derecho de retracto y la devolución del dinero así como la protección a menores y el compromiso de una adulto responsable para sus negociaciones en la web, entre otros asunto de interés.

**2.1.8 DECRETO 019 DE 2011. Decreto Ley Anti Trámites.**

Decreto Ley que incrementa la racionalización trámites y procedimientos establecidos en la Ley 962 de 2005, busca suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Faculta al departamento administrativo de la Función Pública para verificar el cumplimiento de las normas, incentiva el uso de las nuevas tecnologías para la supresión de trámites a través del gobierno en línea.

**2.2 NORMAS TÉCNICAS**

**2.2.1 NORMA NTC GP 1000:2004 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.**

**Enfoque hacia el cliente.** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

**Liderazgo.** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

El mando institucional ha desplegado este principio mediante la promulgación del Código de Buen Gobierno, que se constituye en la definición de un estilo de mando unificado soportado sobre los más altos valores éticos que facilita el alineamiento generando una cultura corporativa de confianza, que a su vez construye ejemplo y testimonio del servidor público íntegro, transparente, eficiente y cumplidor del buen trato.

**Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

Tal como ya se expresó, la calidad en el servicio al ciudadano no es una exclusividad del mando o de algunos funcionarios especiales de la Institución, es una responsabilidad de todos los policiales, en busca de la consolidación de la Policía Nacional como el principal garante de los derechos constitucionales.

**Mejora continua.** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

**2.2.2 NORMA ISO 10002: Gestión De La Calidad. Satisfacción Del Cliente. Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones.**

**PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN**

**GENERALIDADES**

Para el tratamiento eficaz de las quejas se recomienda la adhesión a los principios de orientación

**VISIBILIDAD**

Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas.

**ACCESIBILIDAD**

El proceso de tratamiento de la quejas debería ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Debería estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de quejas. El proceso de tratamiento de las quejas y la información de apoyo debería ser fácil de comprender y utilizar La información debería estar en un lenguaje sencillo. La información y asistencia sobre cómo expresar una queja debería estar disponible en todos los idiomas en que los productos hayan sido ofrecidos o proporcionados, incluyendo formatos alternativos, tales como impresos, sistemas braille o cintas de audio de modo que ningún reclamantes sea perjudicado.

**RESPUESTA DILIGENTE**

La recepción de cada queja debería ser reconocida al reclamante inmediatamente. Las quejas deberían ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia. Por ejemplo las quejas importantes para la salud y la seguridad deberían ser tratadas inmediatamente. Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de su queja a través del proceso de tratamiento de quejas.

**OBJETIVIDAD**

Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de quejas

**COSTOS**

El acceso al proceso de tratamiento de las quejas no debería tener costo para el reclamante.

**CONFIDENCIALIDAD**

Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando esta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.

**ENFOQUE AL CLIENTE**

La organización debe adoptar un enfoque al cliente, ser receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de las mismas.

**RESPONSABILIDAD**

Es conveniente que la organización establezca claramente quién es responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas, y quién debe informar sobre ellas.

**MEJORA CONTINUA:**

La mejora continua del proceso de tratamiento de quejas y de la calidad de los productos debería ser un objeto permanente de la organización.

**2.2.3 NORMA ISO 9001: 2008**

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

**PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

* Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma

b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido

c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables

* Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a

a) la información sobre el producto

b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones

c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

a) Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

**NOTA:** El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

**2.2.4 NORMA ISO 15489: Información y Documentación. Gestión de Documentos. Parte 1. Generalidades**

**REQUISITOS DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO**

**PRINCIPIOS DE UN PLAN DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO**

Los documentos de archivo se crean, reciben y utilizan durante la realización de las actividades propias de cada organización. Para apoyar la continuidad de dichas actividades, cumplir con el entorno normativo y facilitar la necesaria rendición de cuentas, las organizaciones deberían crear y mantener documentos de archivo auténticos, fiables y utilizables, y proteger la integridad de dichos documentos durante todo el tiempo que sea necesario. Para lograr esto, las organizaciones deberían establecer y llevar a cabo un exhaustivo programa de gestión de documentos de archivo en el que:

a) se determinen los documentos de archivo que deberían ser creados en cada proceso de negocio y la información que es necesario incluir en dichos documentos;

b) se decida la forma y la estructura en que se deberían crear e incorporar al sistema los documentos de archivo, y las tecnologías que tienen que usarse;

c) se determinen los metadatos que deberían crearse junto al documento de archivo y a lo largo de los procesos relacionados con el mismo, y cómo se vincularán y gestionarán dichos metadatos a lo largo del tiempo;

d) se determinen los requisitos para recuperar, usar y transmitir documentos de archivo durante los procesos de negocio o por otros posibles usuarios y los plazos de conservación necesarios para cumplirlos;

e) se decida cómo organizar los documentos de archivo de manera que se cumplan los requisitos necesarios para su uso;

f) se evalúen los riesgos que se derivarían de la ausencia de documentos de archivo que testimonien las actividades realizadas;

g) se preserven los documentos de archivo y se permita el acceso a los mismos a lo largo del tiempo, con objeto de satisfacer las necesidades de la organización y las expectativas de la sociedad;

h) se cumplan los requisitos legales y reglamentarios, las normas aplicables y la política de la organización;

i) se garantice que los documentos de archivo se conservan en un entorno seguro;

j) se garantice que los documentos de archivo sólo se conservan durante el periodo de tiempo necesario o requerido; y

k) se identifiquen y evalúen las oportunidades para mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, las decisiones y las acciones que puedan derivarse de una mejor creación o gestión de los documentos de archivo.

Las normas aplicables a la creación y captura de documentos de archivo y metadatos relativos a los mismos deberían incluirse en los procedimientos que rigen todos los procesos de negocio en los que se requiere una evidencia de la actividad.

Los planes para asegurar la continuidad de las actividades de la organización y las medidas de emergencia, como parte del análisis de riesgos, deberían garantizar la identificación, protección y recuperación de los documentos de archivo que son esenciales para el funcionamiento de la organización

**2.3 DIRECTRICES INTERNAS**

**2.3.1 UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA:**

**Es una Universidad** estatal vinculada a la sociedad y economía del conocimiento en todos sus campos, creando y participando en redes y otras formas de interacción.

**Es un polo de desarrollo** que crea, transforma, transfiere, contextualiza, aplica, gestiona, innova e intercambia el conocimiento en todas sus formas y expresiones, teniendo como prioridad el desarrollo sustentable en la eco región eje cafetero.

**Es una Comunidad** de enseñanza, aprendizaje y práctica, que interactúa buscando el bien común, en un ambiente de participación, diálogo, con responsabilidad social y desarrollo humano, caracterizada por el pluralismo y el respeto a la diferencia, inmersa en procesos permanentes de planeación, evaluación y control.

**Es una organización** que aprende y desarrolla procesos en todos los campos del saber, contribuyendo al mejoramiento de la sociedad, para formar ciudadanos competentes, con ética y sentido crítico, líderes en la transformación social y económica.

Las funciones misionales le permiten ofrecer servicios derivados de su actividad académica a los sectores público o privado en todos sus órdenes, mediante convenios o contratos para servicios técnicos, científicos, artísticos, de consultoría o de cualquier tipo afín a sus objetivos misionales.

**Visión Institucional**

Universidad de alta calidad, líder al 2019 en la región y en el país, por su competitividad integral en la docencia, investigación, innovación, extensión y gestión para el desarrollo humano con responsabilidad e impacto social, inmerso en la comunidad internacional.

**PROPÓSITOS**

Trascender el modelo de universidad profesionalizante por el de universidad del saber donde la docencia, la investigación y la extensión propendan por el desarrollo integral del hombre y de la sociedad.

Trabajar por el mejoramiento permanente de la calidad académica. Fomentar el Bienestar Universitario y propiciar el Desarrollo Humano de todos los integrantes.

Participar y promover diferentes procesos de desarrollo social para contribuir al mejoramiento de la sociedad.

Fomentar la participación de la comunidad universitaria. Incrementar la presencia de la universidad en el contexto regional, nacional e internacional.

Recuperar, fortalecer y conservar los valores culturales que propenden por el desarrollo de la sociedad.

Fomentar la cultura de la tradición escrita. Fomentar la interdisciplinariedad.

La administración de la universidad adoptará como política la descentralización y la desconcentración.

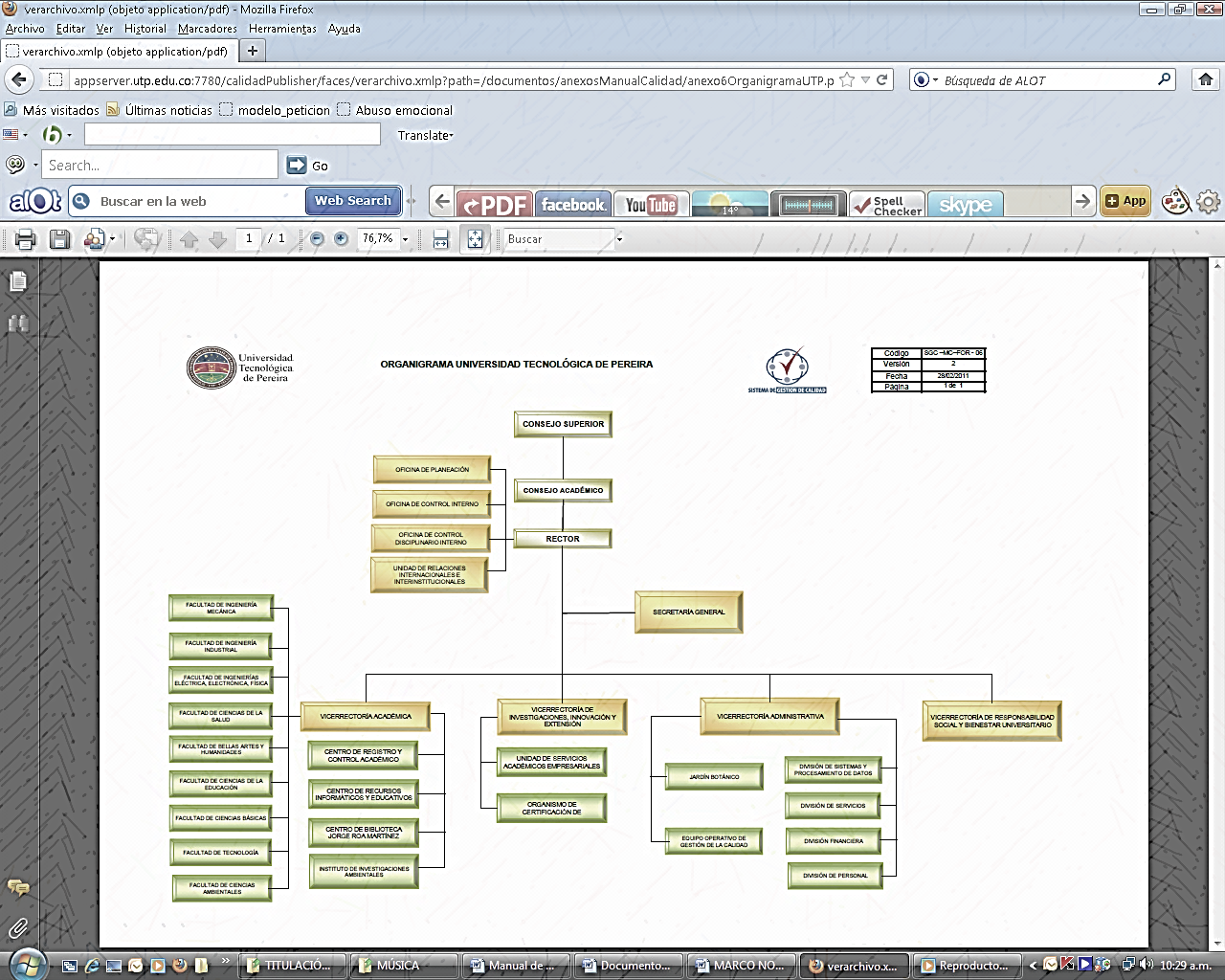
La gestión universitaria en todas sus expresiones estará enmarcada en un proceso de planeación permanente. Todas las actividades realizadas en la universidad serán objeto de evaluación y sus resultados, serán aprovechados para mejorar permanentemente los procesos.

Los criterios y mecanismos para ingresar a la universidad como estudiante o como empleado, garantizarán la igualdad de oportunidades y la selección de los mejores aspirantes.

La inversión en la universidad estará determinada por el Plan de Desarrollo  
Institucional. La gestión universitaria realizará permanentemente programas de Bienestar para toda la comunidad universitaria. La oferta de programas académicos debe ser la consecuencia de una necesidad social. La actividad académica estará orientada a la articulación de la docencia con la investigación y la extensión.

El quehacer académico se encaminará a la consolidación de las comunidades académicas y del trabajo interdisciplinario. Promover las manifestaciones intelectuales y apoyar su divulgación. Asignar anualmente de su presupuesto recursos financieros acordes con las necesidades de los proyectos de investigación aprobados.

Relaciones permanentemente con el medio. Organizar y fortalecer los apoyos académicos. Garantizar el sistema de información universitaria. Mantener una comunicación permanente al interior de la universidad y de ésta con el medio.

****

**Figura No. 1 Organigrama Universidad Tecnológica**

**2.3.2 MISIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN**

Planear, gestionar, evaluar y controlar sus procesos de manera eficiente, eficaz y oportuna con respuestas concretas a las demandas fundamentales que se generan en los campos de acción de la ciencia, tecnología, las artes y humanidades enmarcadas en la docencia, investigación, innovación, extensión y gestión.

Para ello se debe estructurar un sistema que permita convertir en realizaciones las dimensiones adoptadas como Misión Institucional de la Universidad en los ámbitos respectivos, además de generar, avizorar, gestionar oportunidades de desarrollo Institucional.

Para el cumplimiento de esta Misión Administrativa se debe contar con un ente social estructurado que viabilice y posibilite la actividad cotidiana en función del desarrollo del saber y de la formación integral del individuo y de su proyección social, coordinando todas las acciones que faciliten la obtención de los fines del conocimiento señalado.

**Política De Calidad**

La Política de Calidad de la Administración de la Universidad Tecnológica de Pereira consiste en mantener procesos de mejoramiento continuo que le permitan planear, evaluar y controlar sus procesos, de manera eficiente, eficaz y oportuna, en concordancia con la Misión Institucional.

Parámetros para el cumplimiento de la Política de Calidad:

* Compromiso continuo por parte de la alta dirección y de sus colaboradores en la gestión, implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008 y la Norma NTC-GP 1000:2004.
* Gestión y administración del desarrollo del talento humano administrativo de la Universidad.
* Desarrollo de acciones para el mejoramiento continuo de la calidad de la administración.
* Revisión de los objetivos de calidad acordes con esta política de calidad.
* Actualización de la política de calidad en forma anual por la alta dirección en atención de las exigencias del plan de desarrollo institucional.

**Objetivos De Calidad**

La Administración establece como objetivos generales para el sistema de calidad los siguientes:

1. Satisfacer los requisitos y necesidades de los clientes en cumplimiento de la Misión Institucional.
2. Contar con procesos administrativos que garanticen la efectividad institucional.
3. Fomentar el Sistema de Gestión del Talento Humano administrativo de la Universidad, bajo el modelo de competencias, generando en la administración el compromiso con el desempeño efectivo.
4. Consolidar la cultura de la planeación y auto evaluación permanente, orientada a la obtención de resultados.
5. Fortalecer la autonomía financiera de la institución mediante la gestión y consecución de recursos.
6. Propiciar la Unidad de Acción Institucional y garantizar mayor efectividad a través de la descentralización y desconcentración administrativa de las diferentes dependencias que conforman la administración.
7. Propiciar en las dependencias la autonomía Interna en sus operaciones manteniendo la unidad institucional.
8. Asegurar el desarrollo sostenible del Campus Universitario.
9. Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologías y procesos de innovación tecnológica.
10. Mantener un sistema eficiente de comunicación interna y externa que llegue a todos los niveles y así garantizar el cumplimento de la Misión, Objetivos y Política de la Administración.

**Manual De Calidad Universidad Tecnológica De Pereira**

Cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad establece los procedimientos que hacen parte de su quehacer, los cuales son revisados por la jefatura de calidad, quien verifica la coherencia del documento con los parámetros establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos del cliente (Ver SGC-PRO-002 Control de Documentos numeral 4.5.1 Manual de Calidad 7.2.1)

**Revisión, Aprobación y Actualización de Documentos En El Sistema De Gestión De La Calidad**

Los documentos una vez elaborados deben tener una primera revisión por el responsable del proceso para verificar que los mismos aporten valor al proceso y solicita una segunda revisión por parte del jefe de Calidad, que verifica la coherencia del documento con los parámetros establecidos con el Sistema de Gestión de Calidad.

**DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO O SERVICIO**

Cada uno de los procesos administrativos de la Universidad Tecnológica de Pereira que hacen parte del Sistema de Gestión de La Calidad, determinan a través de sus procedimientos:

1. Los requisitos de los clientes, incluyendo los requisitos de tiempo de entrega y prestación del servicio y/o productos, canalizados a través de solicitudes escritas y/o verbales.
2. Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la prestación del servicio y/o producto.
3. Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio y/o producto, según la normatividad vigente, se encuentran estipulados en la caracterización de cada uno de los procesos y en el listado maestro de control de documentos
4. Otros requisitos estipulados por la Universidad, enmarcados en la normatividad interna.

**2.3.3 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**CONSULTA DOCUMENTAL**

La regulación y difusión de los documentos que cumplen su etapa semiactiva dentro del área de Gestión de Documentos es imperativo actual para las instituciones, ya que su adecuada administración supone un uso racional y comprensivo por parte de los interesados.

El servicio de consulta documental dentro de la Universidad debe estar orientado por parámetros que permitan al cliente considerar con anticipación las posibilidades de acceso, el tiempo y la disponibilidad del documento, para brindarle un servicio más cómodo y eficiente, por lo tanto:

a) Son consultantes del Archivo Universitario:

* Personas de las diferentes dependencias de la Universidad dentro del ejercicio de sus funciones.
* Todos los integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanía general.
* Investigadores externos, debidamente acreditados.

b) Sala de consulta: El Área de Gestión de documentos contará con espacio adecuado para atención de clientes.

c) Horario de consulta: Los documentos podrán ser solicitados para su consulta en horario de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00 Horas

d) Forma de consulta por tipo documental:

* **Documentos Históricos**

Deben ser ubicados por el interesado, con asesoría y acompañamiento permanente del asistente de su dependencia en Gestión de Documentos.

Las copias las tomará directamente el asistente de Gestión de Documentos.

Cuando se trata de una consulta particular, deberá realizar el pago del total de las fotocopias requeridas, previamente.

* **Disposiciones Legales**

Si el consultante cuenta con los datos específicos del documento (número de radicación, fecha, dependencia generadora), recibirá la copia solicitada en forma inmediata o dentro de la misma jornada.

En caso de no poseer los datos específicos del documento, el consultante deberá realizar la búsqueda personalmente dentro del área, en paquetes entregados por parte del asistente encargado.

El Área expedirá copia del documento, una vez ubicado por el interesado.

* **Historias Laborales**

Es importante definir la información requerida de la Historia Laboral solicitada con el fin de establecer la necesidad de transferencia desplazamiento del documento a otra dependencia.

Si son solicitadas para toma de decisiones institucionales conjuntas, deben pedirse por lo menos con una jornada de anticipación.

Para ser utilizadas en el momento de la solicitud, es importante enviar un funcionario de la oficina interesada.

Si es requerida por interesados externos, se deberá consultar en presencia del asistente asesor, dentro del Área de Gestión de Documentos.

* **Documentos Financieros**

Deben contar con un interesado de la División Financiera, cuando se trata de búsquedas retrospectivas imprecisas.

* **Liquidaciones de matrícula**

Hasta cinco liquidaciones de matrícula serán atendidas directamente por el asistente de Gestión de Documentos.

Para la realización de seis o más, deberá enviarse un representante de la

Dependencia interesada.

* **Otros documentos**

Tendrán tratamiento similar al de las disposiciones legales.

e) Requerimientos:

Cuando se trata de un consultante con vínculo laboral con la Universidad, para su retiro del Área deberá marcar con su nombre legible el afuera o ficha de préstamo archivístico.

Las dependencias consultantes deberán desplazarse a realizar búsquedas hasta el Área de Gestión de Documentos, cuando los parámetros de búsqueda competen directamente a sus funciones.

Si se trata de un consultante externo debe identificarse previamente:

Igualmente si requiere copias deberá cancelar previamente su valor. Para retiro de una original por parte de consultante externo –organismos de control Regional o Nacional-, deberá dejarse copia de acta con los pormenores de la búsqueda, la descripción de la documentación encontrada, firmada por los realizadores y testigos de la misma.

**2.3.3.1 REGLAMENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

**CAPÍTULO VI. DEL SERVICIO Y ACCESO AL ÁREA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

**SECCIÓN 1ª. Servicio Externo**.

**Artículo 26**. En el Área de Gestión de Documentos se prestarán los siguientes servicios externos:

1. Información general sobre el Sistema de Archivos de la Universidad de Tecnológica de Pereira.

2. Información específica sobre fondos y fuentes documentales.

3. Consulta de instrumentos de descripción.

4. Recuperación de documentos para consulta.

5. Reproducción de documentos.

6. Restauración de Documentos.

7. Microfilmación de documentos.

8. Conservación de rollos de documentos microfilmados.

9. Visitas guiadas

10. Asesoría sobre procedimientos documentales.

**SECCIÓN 2ª. Servicio Interno**.

**Artículo 27**. En el Archivo Central y demás Archivos universitarios se prestarán los siguientes servicios internos:

1. Información general sobre el Sistema de Archivos de la Universidad de Tecnológica de Pereira.

2. Información específica sobre fondos y fuentes documentales.

3. Asesoramiento técnico sobre organización y conservación de documentos.

4. Consulta de instrumentos de descripción.

5. Recuperación de documentos.

6. Préstamo de documentos.

7. Reproducción de documentos.

8. Difusión Selectiva de la Información.

**SECCIÓN 3ª. Acceso a los Documentos**.

**Artículo 28.** Los ciudadanos podrán acceder libremente a los fondos documentales del Área de Gestión de Documentos en los términos que determina la legislación vigente y con las restricciones que en ella se contemplan.

**Artículo 29.** No obstante, se podrá denegar razonadamente el acceso cuando el estado de conservación u organización de los fondos documentales desaconseje su consulta o reproducción.

**Artículo 30**. El acceso se podrá realizar sobre reproducciones documentales cuando sea preciso garantizar la conservación de los documentos originales.

**Artículo 31**. Para consultar y obtener reproducciones de documentos, las personas interesadas deberán sustentar su condición de interesado o investigador y cancelar previamente el valor de las fotocopias en la Caja de la Universidad.

**Artículo 32**. Como norma general, será necesaria la obtención de la Tarjeta de Investigador para poder realizar investigaciones de larga duración mientras que para consultas esporádicas, se expedirán autorizaciones temporales según la necesidad preestablecida.

**Artículo 33**. La consulta de documentos se realizará en la sala de consulta.

Artículo 34. Las reproducciones de documentos se realizarán, previa solicitud en impreso normalizado, en los propios locales del archivo correspondiente, en función de los medios técnicos disponibles, y serán abonadas por el interesado de acuerdo con las tarifas que se aprueben.

**Artículo 35**. Las competencias de expedición de copias auténticas y de certificaciones de los documentos existentes y faltantes del Área de Gestión de Documentos corresponderán al coordinador del Área de Gestión Documental de la Universidad.

**Artículo 36**. El préstamo de documentos originales a las unidades productoras se realizará previa solicitud por escrito del responsable de la unidad en impreso normalizado. La duración del préstamo será de 30 días prorrogables atendiendo a las circunstancias extraordinarias que concurran. Los documentos se devolverán al archivo en perfecto estado. Se informará periódicamente al Secretario General de la Universidad de todas las incidencias relacionadas con el préstamo de documentos.

**Artículo 37**. Los documentos del Área de Gestión de Documentos sólo podrán salir de las dependencias de la Universidad de Tecnológica de Pereira, previa autorización del Rector, cuando sean solicitados para exposiciones o muestras, para ser sometidos a procesos de restauración o reproducción seriada o presentados en los Tribunales de Justicia. En este último caso, el archivo correspondiente conservará una copia y dejará constancia del hecho en la respectiva acta de entrega.

**Artículo 38.** Los instrumentos de información, control y descripción serán de libre consulta no estando permitida su reproducción por la necesidad de proteger los derechos de Propiedad Intelectual de la Universidad de Tecnológica de Pereira quien autorizará, en cualquier caso, su publicación.

**Artículo 39**. El Archivo Central establecerá el procedimiento y normativa complementaria de acceso a los documentos del Área de Gestión de Documentos, tanto por parte de los clientes externos como internos, prestando especial atención al acceso a documentos en soportes especiales o protegidos por la legislación de Propiedad Intelectual.

**Artículo 40**. El Archivo Central determinará la elaboración, de cuantos registros de consultas, préstamos, reproducciones y salidas temporales de documentos se consideren convenientes a efectos informativos, estadísticos y de control de la gestión.

**Artículo 41**. En el Archivo Central se confeccionará un registro centralizado de clientes externos con los datos que le remitan el resto de los archivos del sistema. A tales efectos, el cliente proporcionará los datos personales y sobre el tema de interés o la investigación en curso; estos datos quedarán protegidos por la legislación vigente.

**CAPÍTULO VIII. DE LOS RECURSOS HUMANOS**.

**Artículo 47**. El Archivo Central y los archivos del campus estarán dotados del personal suficiente e idóneo para llevar a cabo las tareas que se hayan de realizar en ellos, de conformidad con las disponibilidades presupuestarias.

**Artículo 48**. Los archivos de gestión estarán atendidos por el propio personal de la unidad productora quienes realizarán las tareas documentales de acuerdo con las directrices técnicas correspondientes.

**Artículo 49**. Todas las personas encargadas de la administración documental en calidad de productores, asistentes o gestores deberán presentar dentro de sus respectivos informes de gestión al hacer dejación del cargo, el Formato Único de Inventario de documentos de archivo que garantice la entrega de la memoria de la dependencia a su sucesor según lo establecido en la Ley 951 de 2005, en concordancia con el artículo 15 de la Ley 594 de 2000.

**Artículo 50**. En cualquier caso, la responsabilidad y dirección de la gestión técnica y administrativa del sistema de archivos universitario corresponde al coordinador del Área de Gestión de Documentos, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos de la Universidad.

**Artículo 51**. Todas las personas que presten sus servicios en los archivos integrados en el sistema archivístico estarán obligadas a guardar la debida discreción y confidencialidad de la información a la que, por su trabajo, tengan acceso, en los términos que establece la legislación vigente.

**2.3.4 ACTA DE REUNIÓN INTERNA NÚMERO 12 DE 2012**

1. **Aportar mayor información al usuario sobre servicios que puede realizar por la página web institucional:** Existen trámites adicionales que ya se pueden realizar por la página como la solicitud de cursos dirigidos y los estudiantes no lo saben. Extrañamente el Centro de Registro y Control Académico los recibe en forma física y los tramita.

Nota: usuarios acreditaron en el momento de la reunión que han adelantado trámites por la web y no han recibido respuesta, por esta razón prefieren hacerlo en forma convencional.

Igualmente la directriz de información quedó establecida.

1. **Aclarar el correcto direccionamiento de la comunicación con el usuario y si persiste la incertidumbre, con la autoridad competente en la dependencia afectada:** Algunas comunicaciones van dirigidas a instancias denominadas incorrectamente o que no tienen por función resolver el objeto de la misma, por esta razón se les debe solicitar aclaración de manera comedida al momento de la recepción. Si tenemos conocimiento de quien debe resolver el asunto, hacérselo saber al remitente y si alguno de los dos continúa con la duda, contactar a la asistente de la dependencia destino. Si el usuario insiste, se enviará para donde él considere pertinente.
2. **Verificación de las normas internas de una dependencia, antes de dar orientación al usuario:** En ocasiones damos soluciones a las inquietudes de los usuarios desde el deber ser documental, no obstante debe siempre aclararse con la dependencia destino, acerca de las pautas que rigen el procedimiento.
3. **Entender las aprensiones del usuario y explicarles el camino que vamos a emprender para encontrar solución, de tal manera que él acceda a aportarnos la información necesaria con mayor confianza:** Sucede a veces,que los usuarios se resisten a dar información personal o aportar más documentos porque no comprenden qué vamos a hacer con esto. Se le debe indicar pacientemente qué más necesitamos saber para que el sistema automático o institucional arroje el resultado esperado.
4. **Despachar el original del documento a través de la mensajería interna:** Cuando el usuario solicita llevar el documento personalmente se le debe recomendar siempre adelantar la gestión con su copia, mientras que nosotros aseguramos la entrega mediante los mecanismos institucionales existentes.
5. **Buscar las pruebas de cumplimiento del servicio en forma inmediata:** Cuando el usuario tiene la percepción de que un servicio anterior se la ha brindado incorrectamente se le buscan las pruebas de entrega que demuestren la culminación exitosa del trámite por parte de Gestión de Documentos. Si no los acepta no debemos insistir.
6. **Determinar quién y cuándo apoyará el servicio en la ventanilla en caso de que haya más de dos personas esperando servicio de radicación**: Si existe un tercer usuario esperando en la ventanilla la persona que está recibiendo está obligada a convocar a quien él considere, para que abra la ventanilla siguiente y atienda a quien está de segundo o segunda en la fila. Si el flujo continua deberá ser esa persona u otra con menor carga laboral prioritaria, quien dé continuidad al servicio sin afectar el orden de llegada de los usuarios.

**2.4 CODIGO DE ETICA DEL ARCHIVISTA**

* El archivista protegerá la integridad de los bienes documentales que custodia para que constituyan fiel testimonio del pasado.
* El archivista valorará, seleccionará y conservará el material de archivo en su contexto histórico, legal, administrativo y documental, manteniendo el principio de procedencia de los documentos de archivo.
* El archivista evitará realizar intervenciones que puedan afectar la autenticidad de los documentos.
* El archivista garantizará el continuo acceso y la legibilidad de los documentos.
* El archivista registrará y justificará plenamente las acciones realizadas sobre el material que tiene a su cargo.
* El archivista promoverá el mayor acceso posible a los documentos y ofrecerá sus servicios a todos los clientes de manera imparcial.
* El archivista respetará tanto el acceso público como la privacidad de la documentación dentro del marco de la legislación vigente.
* El archivista no deberá utilizar en beneficio propio o de terceros su posición especial y la confianza que la comunidad ha depositado en él.
* El archivista se esforzará por alcanzar la excelencia profesional mediante el enriquecimiento sistemático y continuo de sus conocimientos y la difusión de los resultados de su investigación y experiencias.
* El archivista trabajará conjuntamente con sus colegas así como con profesionales de otras disciplinas para promover la conservación y la utilización de la herencia documental del mundo.

**3. COMPETENCIA COMUNICACIONAL EN EL ÁREA GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

En toda transacción debemos ser hábiles en nuestra exposición y comedidos en nuestro comportamiento y saber estar, si se quiere culminar con éxito el servicio. Por ello definimos en forma detallada los atributos de la comunicación verbal y no verbal en el Área de Gestión de Documentos de la Universidad Tecnológica de Pereira

**3.1 LA COMUNICACIÓN VERBAL[[1]](#footnote-1)**

Al hablar de comunicación verbal nos estamos refiriendo al tipo de lenguaje que debemos utilizar. Por supuesto, el uso de las palabras va a depender de muchos factores. En primer lugar, no siempre decimos lo que queremos decir, por lo que las palabras a veces van más lentas que los pensamientos. En segundo lugar, puede que haya cosas que no nos interese decir o que prefiramos hacerlo en otro momento. Y por último, probablemente haya cosas que no debemos decir, porque son del todo confidenciales.

El principio básico para que nuestro mensaje sea aceptado y comprendido radicará en que nuestro lenguaje sea:

* Claro, preciso y sencillo, evitando tecnicismos, argot, frases hechas, refranes o palabras demasiado rebuscadas.
* Gráfico y descriptivo, de forma que genere imágenes mentales con claridad, pues no tenemos ningún otro medio de apoyo más que la palabra.
* Dinámico, hecho que se consigue evitando los verbos en futuro y condicional, conjugándolos en presente y no demostrando ninguna expresión de vacilación.
* Positivo, sin utilizar giros y expresiones que evoquen ideas negativas en el usuario, sino palabras y frases confirmadas, positivas y de interés.
* No redundante, evitando superlativos inútiles o demasiados adjetivos; siempre que sea posible, utilizar una sola palabra en lugar de una frase.
* Además, a lo largo del proceso de atención al usuario, trataremos de que nuestro lenguaje esté adaptado al tipo de lenguaje que utiliza el interlocutor y que tendrá que estar encaminado al fin que se persigue.
* Por último, es importante evitar la falsa confianza y la falsa humildad. En este sentido, hay que tener muy claro que «si el receptor no entiende es responsabilidad del emisor».

O sea, según este principio, nunca debemos decir: «es que usted no me entiende», sino «he debido explicarme mal».

* **¿Qué es la comunicación asertiva?**

**Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia**.

La asertividad es una actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el [lenguaje hablado](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Lenguaje_hablado&action=edit&redlink=1) se manifiesta en el [lenguaje no verbal](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Lenguaje_no_verbal&action=edit&redlink=1), como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la [expresión facial](http://es.wikipedia.org/wiki/Expresi%C3%B3n_facial), y en la [voz](http://es.wikipedia.org/wiki/Voz). Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

La persona asertiva reconoce también cuáles son sus responsabilidades en esa situación y qué consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos.

La asertividad impide que seamos manipulados por los demás en cualquier aspecto y es un factor decisivo en la conservación y el aumento de nuestra [autoestima](http://es.wikipedia.org/wiki/Autoestima), además de valorar y respetar a los demás recíprocamente.

* **Técnicas de asertividad**

**Banco de niebla**

Se trata de reconocer que se está de acuerdo en que la otra persona tiene motivos (que no tienen por qué parecernos razonables) para mantener su postura pero sin dejar de expresar que mantendremos la nuestra, puesto que también tenemos motivos para hacerlo. De este modo demostraremos tener una actitud razonable al mismo tiempo que haremos ver a la otra persona que nuestra intención no es atacar su postura sino demostrar la nuestra. Esta técnica está especialmente indicada para afrontar críticas manipulativas. Para llevar a cabo el banco de niebla se debe tener en cuenta lo siguiente:

* No discutir acerca las razones parciales que quizás sean aceptables.
* Reconocer cualquier verdad contenida en las declaraciones de la otra persona, pero sin aceptar lo que propone.
* Aceptar la posibilidad de que las cosas pueden ser como se nos presentan, utilizando expresiones como: “es posible que…”, “quizás tengas razón en que”… “puede ser que…”.
* Es conveniente reflejar o parafrasear los puntos clave de la postura mantenida por la otra persona y tras ello añadir una frase que exprese que nuestra opinión no ha cambiado (“…pero lo siento, no puedo hacer eso”, “…pero no gracias”, “…pero yo creo que no es así”, etc.).

**Disco rayado**

Consiste en la repetición ecuánime de una frase que exprese claramente lo que deseamos de la otra persona. Esta conducta asertiva nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa, hasta lograr nuestro objetivo.

**Asertividad empática**

Este tipo de asertividad consiste en afirmar claramente nuestros [derechos](http://enciclopedia.us.es/index.php/Derecho) y expresar nuestros sentimientos negativos después de haber reconocido adecuadamente la situación o los sentimientos del interlocutor. Esta conducta empática es frecuentemente eficaz, pues hay bastantes personas que responden positivamente si primero se les reconoce, se les entiende, se les habla de buenos modos.. y, por añadidura, el esfuerzo, por ser empático reduce la probabilidad de ser agresivo.

**Asertividad confrontativa**

El comportamiento asertivo confrontativo resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, me limito a indagar, a preguntar, y luego expreso directamente un deseo legítimo.

**Enunciados en primera persona**

Procedimiento: describir la conducta no deseada del otro; expresar el sentimiento negativo que nos provoca; explicar la conducta deseada; comentar las consecuencias beneficiosas del cambio deseado y, si éste no se produjera, las consecuencias negativas de tal posibilidad. Y todo ello con objetividad y serenidad en palabras, gestos y tono de voz

**Interrogación negativa**

La interrogación negativa consiste en solicitar más [desarrollo](http://enciclopedia.us.es/index.php?title=Desarrollo&action=edit&redlink=1) en una afirmación o afirmaciones de contenido crítico procedentes de otra persona. El objetivo es llegar a evidenciar si se trata de una [crítica](http://enciclopedia.us.es/index.php?title=Cr%C3%ADtica&action=edit&redlink=1) constructiva o manipulativa.

La conducta asertiva se desarrolla por medio de una actitud abierta al aprendizaje, por medio de la experiencia y oportunidades para practicarla. Llega a formar parte de nuestras habilidades sociales, y nos permite evolucionar desde  el miedo a la reacción de los demás para llegar a un nivel en el que podemos expresarnos con firmeza, pararnos con fuerza sobre nuestros pies e iniciar los cambios necesarios para encontrarnos más satisfechos en nuestro trabajo.

**3.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL[[2]](#footnote-2)**

La comunicación no verbal es todo aquel lenguaje que surge de nuestro cuerpo y que no depende de las palabras que decimos. De hecho, cuando calificamos a una persona como «simpática», no lo es tanto por las palabras que usa, como por el hecho de que quizá esté sonriendo, mueva los brazos de forma dinámica, nos escuche y se ría de nuestras ocurrencias...

**La mirada**

Dicen, no sin cierta razón, que los ojos son el espejo del alma. Los ojos pueden expresar todo tipo de emociones, e incluso, a veces, conseguimos mediante la mirada saber lo que la otra persona está pensando. Así que no hay que dejar de estudiarla, sobre todo por ser, dentro del lenguaje no verbal, el aspecto más difícil de manipular.

Por norma general, cuando una persona está escuchando, mira a los ojos de la otra persona de forma continuada. Por tanto, tendremos que mirar continuamente a los ojos a nuestros clientes, porque si no sentirán que no están siendo escuchados.

Distinto es cuando una persona está hablando. Mientras habla, no debe mirar muy fijamente al que escucha. Lo normal es ir repartiendo la mirada por derredor, y de vez en cuando fijar la vista en la cara de nuestro interlocutor. De no ser así, produciremos incomodidad. Tampoco es recomendable lo contrario, mirar apenas a quien nos está escuchando, porque parece que nuestro monólogo no va con él. Se calcula que mirar el 50 por 100 del tiempo y distribuir la vista a otros puntos el 50 por 100 restante es una buena proporción. Por otro lado, la mirada debe ser frontal, no de soslayo, ya que en ese caso daremos sensación de agresividad o provocaremos desconfianza en nuestro interlocutor. De la misma forma, nunca llevaremos a cabo una mirada de arriba abajo a nuestro interlocutor.

**Los gestos de la cara**

Los gestos de la cara son los que realmente permiten leer el estado de ánimo de una persona. Es importante constatar que la sonrisa en absoluto destruye la sensación de seriedad de la situación de ventas. Es más, está comprobado que el ver una sonrisa en nuestro interlocutor nos predispone a relajarnos, y por tanto provoca mayor fluidez en la comunicación. Lo contrario pasa con el ceño fruncido. Produce tensión, desconfianza y la otra persona puede tener miedo de hablar con alguien que tiene tal expresión en la cara.

**Las manos**

Las manos pueden ser las grandes traidoras de nuestro cuerpo. Muchas veces no les prestamos suficiente atención y se encargan de exteriorizar cuál es nuestro estado de ánimo. La experiencia profesional indica hacer más caso a las manos que a los gestos de la cara, ya que expresan más fácilmente los estados del inconsciente del individuo.

**La postura**

Sea cual sea la postura elegida se debe procurar dar sensación de relajación y atención a la otra persona. Si nuestro cuerpo está relajado, provocaremos esa misma sensación. No olvidemos que nuestro cuerpo tiende a reproducir por inercia nuestro estado de ánimo.

**La forma de vestir**

Respecto a la forma de vestir y ornamentos personales, la norma básica es que jamás debe llamar la atención más que el producto que intentamos vender. En general, suele optarse por ropa de tipo «neutro», ni demasiado clásica ni demasiado moderna y con colores que no llamen mucho la atención. Igualmente tampoco deben llevarse excesivos adornos y en el caso de las mujeres no excederse con los cosméticos. La imagen vende, pero no se debe vender sólo la imagen.

**La voz**

El tono de voz y la dicción que mantengamos refleja en gran medida nuestro estado de ánimo; al igual que con la voz se puede persuadir, tranquilizar u ofrecer confianza, también se puede crear un mal clima, ofender, preocupar o disuadir. Por tanto, se debe evitar a toda costa expresar monotonía, cansancio o desinterés. El tono vendrá dado por la modulación (del grave al agudo), la velocidad, la entonación, el ritmo, las pausas, etc. Es importante adaptar estos componentes según cada momento de la comunicación.

La expresión debe reflejar:

* Cortesía. Si utilizamos una serie de elementos corteses, la persona con quien hablamos percibirá inmediatamente una sensación de bienestar. Por ello no debemos interrumpir nunca y sí debemos utilizar el nombre de la persona por lo menos dos veces durante la conversación. Igualmente es importante decir siempre «por favor» y «gracias» cuando sea apropiado.
* Amabilidad. Sonreír cuando se habla, se refleja en la voz. Por ello, es importante ser correcto, amable y simpático. Siempre gusta escuchar más a una persona simpática que a una que no lo es.
* Interés. Se trata de hablar con la persona, no consigo mismo. Por ello, tendremos que hablar con un cierto entusiasmo pero sin exagerar. Es imprescindible ofrecer disculpas por errores, equivocaciones o demoras y dar explicaciones siempre que sean necesarias, de forma completa y exacta. Es mejor perder varios segundos buscando una información que perder para siempre la confianza de un usuario.
* Confianza. Es evidente que un tono de voz seguro refleja conocimiento y experiencia en el tema. No hay que demostrar lo que no se sabe, así como nunca se deben dar datos equivocados o adivinar una información que podría estar alejada de la realidad.

En cuanto a la articulación de la voz, consiste en la vocalización de las palabras. Lo que hay que hacer es:

* Abrir bien la boca, marcando bien las palabras.
* Cuidar la correcta pronunciación.
* Separar cada palabra de las demás.
* Pronunciar la palabra entera.

La velocidad debe ser media en la comunicación que no es cara a cara, ya que no disponemos de signos gestuales que ayuden a la compresión del mensaje. Igualmente, si queremos conseguir una conversación fluida y agradable, tendremos que hablar más despacio si el interlocutor es muy rápido, y viceversa si el interlocutor habla muy despacio.

Las pausas deberán ser mayores cuanto más lenta sea la conversación, sin olvidar que ninguna pausa debe ser demasiado prolongada, o se producirá un clima de tirante intranquilidad. Las pausas deben usarse para:

* Subrayar palabras importantes.
* Forzar a hablar al interlocutor.
* Despertar el interés.
* Escuchar al interlocutor.
* Permitir un momento de reflexión.

**3.3 LA “NETIQUETA”[[3]](#footnote-3)**

El correo [lazos@utp.edu.co](mailto:lazos@utp.edu.co) es una forma oficial de recibir solicitudes por parte de nuestros clientes, razón por la cual también debemos tener en cuenta la Netiqueta.

* **REGLA No. 1: Recuerde lo humano**

La regla de oro es muy simple: No hagas a otros lo que no quieras que te hagan a ti. Trate de ponerse en los zapatos de los clientes. Defiéndase pero trate de no herir los sentimientos de otros.

**Para el ciberespacio diremos simplemente: Recuerde que son seres humanos.**

Cuando un cliente recibe atención electrónicamente todo lo que ve es un monitor. No se utilizan expresiones faciales, gestos o tonos de voz para comunicar lo que desea; palabras, simplemente palabras escritas es todo lo que se tiene y lo que experimenta el cliente.

Se deberá revisar y reescribir lo escrito hasta sentir que lo que se manda a través del ciberespacio es lo mismo que le diría en la cara al cliente.

Cuándo nos comunicamos por el correo electrónico hemos de tener en cuenta que las palabras quedan escritas y probablemente queden archivadas en algún sitio en el que no se tiene control, por lo tanto es posible que en algún momento se puedan volver en contra nuestra.

* **REGLA No. 2: Siga en la Red los mismos estándares de comportamiento que utiliza en la vida real**

***Debemos ser éticos.***

Pero si se presentan dilemas éticos en la utilización de correo electrónico debemos consultar el código seguido en la vida real.

Se debe dar especial importancia a las leyes sobre privacidad y derechos de autor formuladas.

* **REGLA No. 3: Sepa en que lugar del ciberespacio está**

***La “Netiqueta” varía de un dominio al otro.***

Lo que es perfectamente aceptable en un área puede ser condenable en otra y como la “Netiqueta” es diferente en diferentes sitios, es muy importante saber dónde está uno.

Cuando entramos a un dominio en el ciberespacio que es nuevo debemos tomar tiempo para observar y formarnos una idea de cómo actúan las personas.

* **REGLA No. 4: Respete el tiempo y el ancho de banda de los demás**

Es importante asegurarnos de que la información enviada es de interés para los receptores. Evitar enviar varias veces el mismo mensaje a un cliente,

Lo que para un cliente es urgente e importante debe responderse con la misma prontitud, no obstante resulta insensato suponer que todos los lectores van a estar de acuerdo –o a interesarse– en apasionados argumentos del remitente por lo que no conviene esperar repuesta inmediata a todas las preguntas.

* **REGLA No. 5: Ponga de su parte, véase muy bien en línea**

***Es importante aprovechar las ventajas del anonimato***

En los medios electrónicos no somos juzgados por el color de su piel, ojos, o pelo, peso, edad o vestuario, sino por la calidad de su escritura. Esto quiere decir que la redacción y la gramática cuentan.

**Deberá escribirse sobre lo que se sabe y ser coherente**

Se debe prestar atención al contenido de lo que escribe. Asegurarse de saber de que está hablando o comprobar los datos antes de enviar el texto. La mala información se propaga como el fuego en los medios electrónicos y luego de dos o tres reenvíos, con sus respectivas interpretaciones, se obtendrá una enorme distorsión.

Sin embargo recuerde que solo se es responsable de lo que se escribe y no de cómo otras personas lo interpreten o modifiquen.

Las notas deberán ser claras y lógicas. Es perfectamente posible escribir un párrafo sin errores de redacción o gramática, pero carente sentido. Conviene evitar vocablos complejos, comunicarse con sencillez generalmente r

resulta muy eficaz

**No publicar carnadas incendiarias**

Concierne ser agradable y educado con todos los clientes internos y externos. No utilice lenguaje ofensivo, no sea contestatario porque sí.

* **REGLA No.6: Comparta el conocimiento de los expertos**

Los medios electrónicos hacen que suma del conocimiento mundial aumente. No tenga temor de compartir con otros lo que usted sabe.

Es una buena idea compartir con otros las respuestas obtenidas a las preguntas que haga por éste medio. De ésa manera todos se van a beneficiar del conocimiento de los expertos que se tomaron el tiempo de comunicarse.

Si usted es uno de esos expertos, es mucho lo que puede aportar. Compartir sus conocimientos es satisfactorio.

* **REGLA No.7: Ayude a que las controversias se mantengan bajo control**

Se denomina "apasionamiento" cuando la gente expresa su opinión con mucha fuerza sin ponerle freno a sus emociones. Deberá evitarse que se perpetúen guerras de mensajes incendiarios Esto es injusto con los las demás personas comprometidas en el mensaje ya que se vuelven aburridas y constituyen una monopolización injusta del ancho de banda.

* **REGLA No.8: Respeto por la privacidad de los demás**

No se debe bajo ninguna circunstancia, leer los correos ajenos. Según los expertos no respetar la privacidad de otros no es solamente falta de “Netiqueta” sino que además podría costarnos el trabajo si se toma en cuenta las trampas que podrían dejarse allí.

* **REGLA No.9: No abuse de las ventajas que pueda usted tener**

Saber más que los otros, o tener un mayor conocimiento de cómo funcionan los distintos sistemas, no da derecho a aprovecharse de los demás. Por ejemplo, los administradores de los sistemas no deben leer nunca el correo de otros.

* **REGLA No. 10: Excuse los errores de otros**

Cuando alguien cometa un error "de ortografía, haga un comentario fuerte, una pregunta tonta o dé una respuesta innecesariamente larga" habrá que tener paciencia. Si el error es pequeño, es mejor no hacer ningún comentario. Si tiene muchas ganas de hacerlo piense dos veces antes de reaccionar.

**3.4 PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA[[4]](#footnote-4)**

* Contestar el teléfono antes del tercer timbre
* Saludar a quien llama de la siguiente forma:[[5]](#footnote-5) “buenos días, buenas tardes, nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano (mi nombre y apellido)…en qué le puedo Servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
* Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el cliente comprenda el mensaje
* A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
* Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente
* Dar al cliente una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación
* Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al cliente.

1. **CONCLUSIÓNES**

* Es el interés de todo el personal que labora en el Área de Gestión de Documentos resolver cabalmente las inquietudes de sus usuarios de manera eficaz, por lo tanto el protocolo de servicio al cliente ha de ser la herramienta que oriente la formalidad en el contacto directo para alcanzar elevados propósitos.
* La interacción con los clientes en forma profesional hacen que la comprensión de sus necesidades sea efectiva y el servicio brindado se pertinente y eficaz.
* La aplicación de todos los aspectos contemplados en este derrotero será la prueba de que todos ofrecemos un trato respetuoso, amable y cordial al personal que requiere nuestro servicio, conocedores de que somos parte vital de la imagen institucional y del efecto multiplicador que tiene la satisfacción de un cliente en el entorno organizacional.

**BIBLIOGRAFÍA**

Muñiz González, Rafael. *Marketing en el Siglo XXI.* (3 Ed) Técnicas de ventas y comunicación comercial. [Documento electrónico]. Consultado el 19-04-2012 en: http://www.marketing-xxi.com/habilidades-sociales-y-protocolo-comercial-99.htm

Poch, Mireia (2009) Como desarrollar la confianza en uno mismo: Pautas para mejorar la comunicación asertiva. [http://mireiapoch.wordpress.com/2009/ 12/15/desarrollar-la-confianza-en-uno-mismo-1-pautas-para-mejorar-la-comunicacion-asertiva/](http://mireiapoch.wordpress.com/2009/%2012/15/desarrollar-la-confianza-en-uno-mismo-1-pautas-para-mejorar-la-comunicacion-asertiva/)

República de Colombia. Policía Nacional. Manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional. 2010. [Documento electrónico] consultado 24-04-2012 en: [http://oasportal.policia.gov.co/portal/page/portal/ CONTACTENOS/Escribale\_al\_director](http://oasportal.policia.gov.co/portal/page/portal/%20CONTACTENOS/Escribale_al_director)

Sea Virginia. The Core Rules Of Netiquette. Publicado en: [portal Albion](http://www.albion.com/netiquette/corerules.html). Traducido por EDUTEKA, [Documento electrónico] Consultado el 27-04-2012 En: <http://www.eduteka.org/Netiqueta.php3>

Universidad Tecnológica de Pereira, Información Institucional. [Documento electrónico] consultado 24-04-2012 en: <http://www.utp.edu.co/institucional/>

Universidad Tecnológica de Pereira, Manual de Gestión Documental. [Documento electrónico] consultado 24-04-2012 en: <http://www.utp.edu.co/secretaria/4/manuales>.

1. [Principal](http://www.marketing-xxi.com/). [Marketing en el Siglo XXI. 3ª Edición](http://www.marketing-xxi.com/Marketing-siglo-xxi.html), CAPÍTULO 8. Técnicas de ventas y comunicación comercial. En: http://www.marketing-xxi.com/habilidades-sociales-y-protocolo-comercial-99.htm [↑](#footnote-ref-1)
2. Méndez, Adriana. El lenguaje corporal. Errores y aciertos a la hora de vender. En: http://www.adrianamendezconsultora.com/art\_lenguaje\_corporal.htm [↑](#footnote-ref-2)
3. **Sea Virginia. 10 reglas básicas de la Netiqueta. Consultado en: http://www.eduteka.org/Netiqueta.php3.** [↑](#footnote-ref-3)
4. Protocolo Telefónico de Servicio al Cliente. <http://grupo2012ejmy.blogspot.com/2012/> 06/protocolo-telefonico-del-servicio-al.html [↑](#footnote-ref-4)
5. |  |  |
   | --- | --- |
   |  | Titulación SENA. Corrección para acceder a la titulación. 210601010 Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización. VRS 3 |

   [↑](#footnote-ref-5)