



**UNIVERSIDAD
CENTRAL**

Vigilada Mineducación

**Protocolo de servicio
Modelo de Gestión del Servicio
Universidad Central**

Contenido

1. Alcance	2
2. Glosario	2
3. Protocolo del servicio UC.....	3
3.1 Introducción.....	3
3.2 Fases de atención del servicio en la Universidad Central.....	4
3.3 Decálogo y principios del protocolo del servicio en la Universidad Central	10

1. Alcance

El Protocolo de Servicio de la Universidad Central es uno de los instrumentos diseñados en el marco del Modelo de Gestión del Servicio de la Universidad Central y tiene como propósito indicar las condiciones bajo las cuales los funcionarios de las distintas áreas de la Institución deben realizar el contacto con el usuario cuando este requiere algún servicio de tipo administrativo o académico-administrativo.

El presente protocolo tiene aplicación desde el momento de apertura del servicio (contacto del usuario con el área para solicitar o recibir el servicio correspondiente) hasta el cierre de atención (momento en el cual se cierra el contacto en el cual se solicitó o indicaron las condiciones de prestación del servicio). Las actividades correspondientes a seguimiento, entrega y evaluación del servicio (a través de las encuestas de satisfacción) se pueden consultar en los documentos especificados dentro del Modelo de Gestión del Servicio de la Universidad Central, a saber, fichas técnicas, portafolio de servicios, procedimientos y encuestas, y su contenido no hace parte de este protocolo, aunque se relacionan dentro de los documentos complementarios.

Se excluye de este protocolo el servicio académico prestado por parte de las áreas académicas a través de los espacios académicos liderados por profesores.

2. Glosario

Acuerdo de Nivel de Servicio: El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS o SLA por sus siglas en inglés *Service Level Agreement*) se define como el acuerdo en el cual se establecen las condiciones de calidad, parámetros y compromisos del servicio. Los ANS deben estar articulados con los compromisos para asegurar la calidad del servicio institucional: Tiempo de Respuesta, Disponibilidad del Servicio, Disposición en la prestación del servicio y Medición de satisfacción del Usuario.

Egresado: Usuario externo que posea un título de alguno de los programas de pregrado o de posgrado ofrecidos por la Universidad Central.

Estudiante: Usuario externo que, después de cumplir con los requisitos de ingreso, posea matrícula en uno de los programas académicos ofertados por la Universidad Central.

Ficha técnica: Documento que contiene los servicios prestados por parte de las áreas, así como sus condiciones: i) Los datos generales del servicio (descripción, fase, momento de verdad, y áreas prestadoras del servicio; ii) Datos técnicos del servicio (áreas que intervienen, servicios solicitados a otras áreas, aplicativos o *software* requerido); iii) Acuerdos de Niveles de Servicio (canal de atención, condiciones del servicio, tiempo de respuesta y disponibilidad del servicio) y; iv) Información de la encuesta de satisfacción (tipo de encuesta, frecuencia y aplicativo en el que se realiza).

Funcionario: Persona que cuente con un vínculo laboral directo y vigente con la Universidad Central.

Momento de verdad en el Servicio UC: Comprende todas las ocasiones en las que el usuario entra en contacto con la Universidad y se forma una opinión sobre la calidad de esta.

Portafolio de servicio UC: El portafolio de servicios contiene la información relevante extraída de la ficha técnica de cara al usuario que requiere el servicio: i) Descripción del servicio; ii) Áreas prestadoras del servicio; iii) Canales de atención; iv) Condiciones del servicio; v) Acuerdos de Nivel de Servicio ANS (Tiempo de Respuesta y Disponibilidad del Servicio). El portafolio esta publicado en el portal web institucional.

Procedimiento: Documento que contiene la descripción de las actividades que se requieren para la prestación del servicio.

Proceso: Conjunto de procedimientos armonizados, tendientes al logro de objetivos claramente definidos, que utilizan o transforman elementos de entrada para producir resultados previstos. Los procedimientos están dispuestos de tal forma que agregan valor a los insumos para transformarlos en productos o servicios previamente identificados, dirigidos a satisfacer necesidades de los usuarios internos y externos o requerimientos originados en normas, políticas u objetivos institucionales.

Usuario: Persona que requiere alguno de los servicios prestados por una o varias de las áreas de la Universidad Central. Este usuario puede ser interno o externo (definidos en el presente glosario).

Usuario externo: Persona que requiere información de la Universidad. Puede ser: estudiante, aspirante, familiar de estudiantes y/o aspirantes, proveedor, contratista, entre otros.

Usuario interno: Funcionario de la Institución que requiere alguno de los servicios prestados por una o varias de las áreas de la Universidad Central.

Usuario preferencial: Usuario interno o externo que cumple con la condición de ser adulto mayor (ciudadano mayor de sesenta y cinco años), mujer embarazada y persona en situación de discapacidad.

3. Protocolo del servicio UC

3.1 Introducción

Para la formulación del presente protocolo se tomó como base la propuesta realizada por Vera y Monar (2018) de la Universidad de Guayaquil en el documento denominado [“Desarrollo de un protocolo de servicio para mejorar la atención del Departamento de Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas hacia la comunidad universitaria”](#), cuyo propósito principal es mejorar la atención a estudiantes. Sin embargo, para el alcance aplicado a la Universidad Central, se ampliará a los servicios brindados a los demás usuarios internos y externos.

Por lo anterior, el protocolo de servicio propuesto en este documento tiene como objetivo contribuir a la mejora del servicio prestado por parte de los funcionarios de la Universidad Central a estudiantes, egresados y demás usuarios internos y externos en el marco de la implementación del Modelo de Gestión de Servicio de la Institución.

Para ello, es importante indicar que el diseño y la implementación del protocolo de servicio propuesto se articule con el proyecto de Cultura Organizacional de la Universidad Central. De manera complementaria, debe incluirse como eje estructurante de la capacitación y formación de los funcionarios de la Institución durante el proceso de implementación del Modelo de Gestión del Servicio.

Esta propuesta se fundamenta en los factores que influyen en la prestación de un buen servicio al usuario, tales como amabilidad, atención personalizada, rapidez en la atención, ambiente amigable, lo anterior basado en las variables establecidas en la curva de valor del servicio de la Universidad Central: **Tecnología como medio** (uso y apropiación de la tecnología existente, contacto permanente a través de TIC, calidad y oportunidad de la información); **Calidez, respeto y empatía** (empoderarse de la realidad del usuario, comunicación asertiva, escucha y respuesta efectiva); y **Formalización y articulación** (procesos formalizados y flexibles, mapa de servicios, y conexión de servicios y comunidades colaborativas).

3.2 Fases de atención del servicio de la Universidad Central

Para ofrecer una excelente experiencia de atención al usuario frente a los servicios de la Universidad Central, se requiere que el servicio se desarrolle a través de las siguientes fases: apertura, comprensión, gestión de servicio y cierre de atención. A continuación, se describirá cada una de ellas:

A. Apertura

Inicio de interacción entre el usuario y el funcionario, bien sea por solicitud del usuario al área prestadora del servicio, o por contacto del área con el usuario. Esta interacción puede darse a través de los siguientes canales: presencial, correo electrónico, llamada telefónica, mensajería instantánea (chat o WhatsApp) y plataformas digitales.

B. Comprensión

A partir de una comunicación asertiva, el funcionario analiza la solicitud del servicio presentado por el usuario (puede darse una o varias veces a la vez). Se requiere identificar las situaciones que pueden presentarse y que se relacionan a continuación:

- a. **El usuario es preferencial:** cuando la atención es presencial, el funcionario determinará la categoría a la que pertenece el usuario, si se trata de un usuario preferencial (véase glosario).
- b. **El servicio no se puede prestar regularmente de conformidad con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos:** esto obedece a que, al momento de prestar el servicio, se presentan situaciones procedimentales o técnicas (ejemplo: inconvenientes con las herramientas tecnológicas para ejecutar el servicio y disponibilidad de personas, entre otras) para la prestación del servicio al usuario. Con antelación se ha identificado que los ANS para este servicio no se podrán cumplir.
- c. **El usuario exige la prestación inmediata del servicio:** independientemente de lo indicado en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y condiciones del servicio

- d. **El usuario tiene una actitud hostil**
- e. **El usuario ha experimentado anteriormente demora en la prestación del servicio**
- f. **La solicitud del servicio requiere escalamiento al área o funcionario de nivel superior pertinente**
- g. **El servicio es prestado por otra área**

C. Gestión del servicio

De acuerdo con el análisis realizado por el funcionario en la fase anterior de comprensión, es necesario llevar a cabo las siguientes acciones:

- a. **El usuario es preferencial:** el usuario preferencial regular se atiende y considera regularmente de forma prioritaria tanto en la asignación del turno, como en el tiempo de atención. En lo posible, es ideal prestar el servicio en lugares agradables y cómodos.
- b. **El servicio no se puede prestar regularmente de conformidad con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos:** con antelación el funcionario ha identificado que los ANS para este servicio no se podrán cumplir a causa de dificultades presentadas en herramientas técnicas utilizadas o capacidad instalada por parte del área prestadora del servicio, lo que ocasiona que se informe de forma respetuosa, cálida y cordial que el servicio no se podrá prestar en las condiciones establecidas, explicando de manera breve la dificultad presentada.
- c. **El usuario exige la prestación inmediata del servicio:** el usuario exige la prestación de servicio de manera inmediata pese a que existen rangos de tiempo acordes a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos. En este caso, de una manera asertiva, amable, cordial y respetuosa, se indica al usuario cuáles son las condiciones del servicio y los Acuerdos de Niveles de Servicio determinados en el documento “Portafolio de servicios”, y que su solicitud será tramitada con celeridad dentro de los ANS y las condiciones del servicio estipuladas.
- d. **El usuario tiene una actitud hostil:** cuando el usuario solicita el servicio de manera hostil o exigente, el funcionario debe aplicar técnicas de autocontrol y estrategias orientadas a la solución de conflictos, competencias adquiridas a través de cursos y capacitaciones brindados por Gestión Humana.
- e. **El usuario ha experimentado anteriormente demora o incumplimiento en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en la prestación del servicio.** En este caso, es necesario prestar el servicio de manera especial y prioritaria.
- f. **Se requiere escalamiento de la solicitud al área o funcionario pertinente:** El servicio solicitado por parte del usuario se encuentra por fuera de los parámetros establecidos en el portafolio de Servicio, por lo cual requiere aprobación por parte de un funcionario de un nivel superior de la misma área, lo que ocasiona una “finalización” parcial del servicio, es decir, se cierra la interacción. Es importante que la solicitud siga en proceso y que se realice su finalización regular en cuanto se verifique con el área o el superior la viabilidad de la prestación del servicio. Una vez se surta esta actividad, se pasa a la finalización regular, proceso explicado en el cierre de atención.

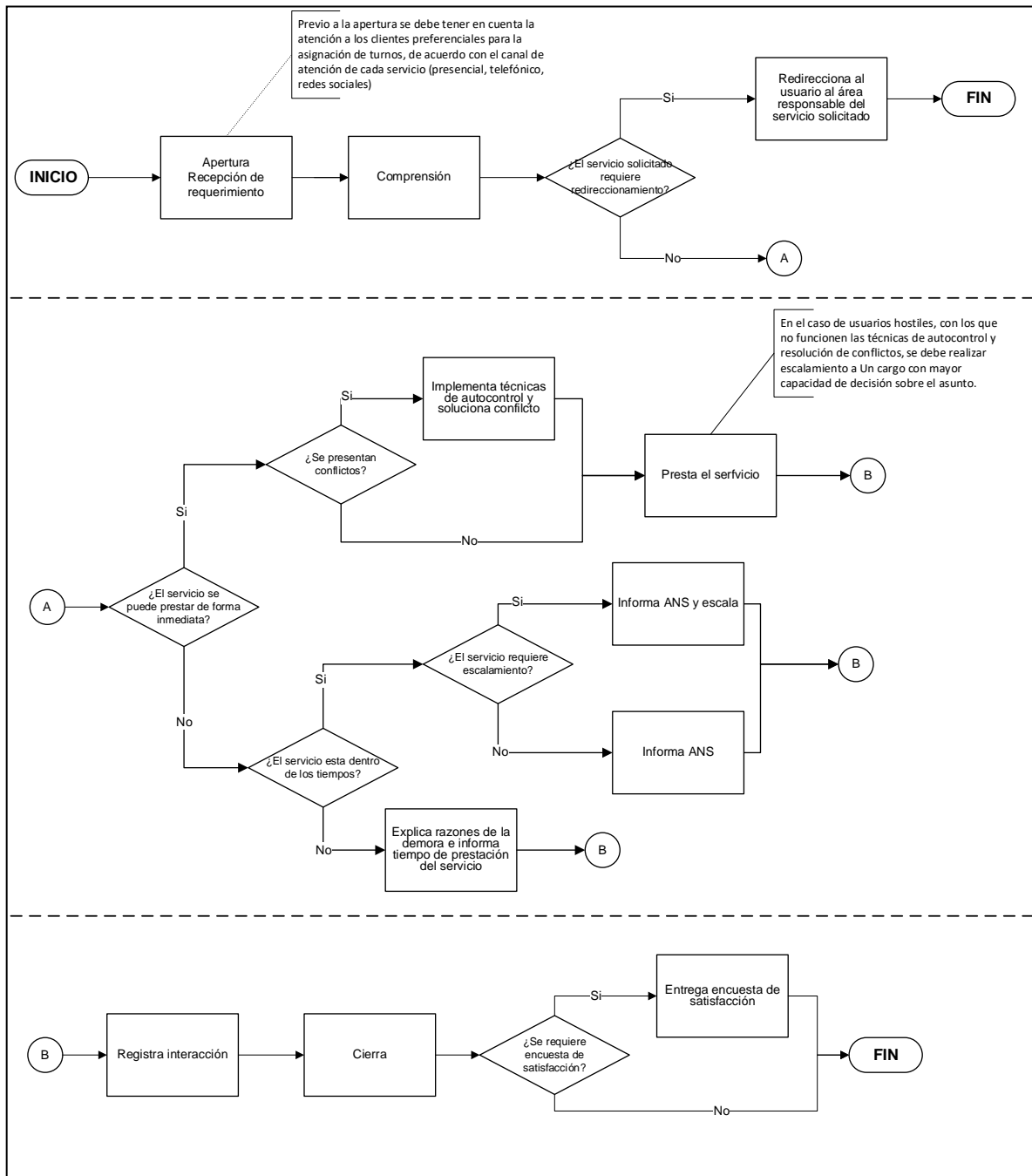
- g. **Se redirecciona la solicitud del servicio al área correspondiente:** cuando el servicio solicitado por un usuario es prestado por otra área, el funcionario indicará de forma precisa al usuario cuál es el área que presta el servicio y los canales de atención dispuestos para la atención. Además, en caso de requerirse, se contactará al usuario con un funcionario del área que prestará el servicio.

D. Cierre de atención

Es la etapa que evidencia la finalización de la atención brindada a la solicitud del servicio, lo que lleva a cerrar la interacción de las partes que intervienen en el servicio, que pueden ser: i) pasar a la siguiente etapa de prestación de servicio, establecido en la ficha técnica y/o procedimientos correspondientes, o ii) informar al usuario que el servicio solicitado no puede ser prestado y las razones por las cuales no se puede prestar.

En el esquema presentado a continuación se evidencian las fases de la prestación de servicios en la Universidad Central, de acuerdo con lo expresado anteriormente.

Gráfico 1. Diagrama de flujo de la prestación de servicios en la Universidad Central



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se detallan las consideraciones de cada una de las fases de la prestación del servicio de la Universidad Central.

Fase	Situación posible	Objetivo y consideraciones	Logros esperados
	Apertura	Abrir una conversación entre el funcionario y el usuario (interno o externo) de manera cálida, respetuosa y enfática a través de una comunicación adecuada, con el fin de resolver la petición de los usuarios y no generar barreras de comunicación entre las partes.	Generar confianza entre los usuarios y la Universidad frente la información o servicios que los usuarios buscan, con el fin de multiplicar las referencias agradables sobre el trato y atención por parte de los funcionarios.
	Comprensión	Analizar y comprender las necesidades de los usuarios (internos y externos) a través de la comunicación activa y una postura empática con el usuario (ubicarse en la posición del Usuario) con el fin de satisfacer plenamente los requerimientos, bien sea de información o de prestación de algún servicio en particular.	Ofrecer y satisfacer los requerimientos de los usuarios a través del análisis y comprensión de sus necesidades mediante la escucha activa, concientizando a los funcionarios de la importancia de entender a profundidad el requerimiento realizado por el usuario.
Gestión del Servicio	Usuario preferencial (atención personal)	Garantizar la atención preferencial y prioritaria a los usuarios que lo requieran con el fin de brindar un servicio oportuno y de calidad acorde al contexto. Garantizar la solución de todos los casos y requerimientos en los que tenga competencia el funcionario.	Mejorar la eficiencia en la atención a usuarios que requieren servicio preferencial.
	El servicio no se puede prestar regularmente de conformidad con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos	Atender los requerimientos de los usuarios que no pueden ser solucionados en el marco de los ANS ya establecidos.	Informar de manera oportuna al usuario sobre las condiciones especiales de la prestación del servicio en términos de tiempo de respuesta, cuando no es viable el cumplimiento de estos bajo los ANS.
	El usuario exige la prestación inmediata del servicio	Atender la solicitud de los usuarios que exigen la prestación inmediata del servicio de manera asertiva, respetuosa y cordial, indicando que el servicio se presta bajo los ANS ya establecidos en el portafolio respectivo.	Propender por la satisfacción de los usuarios pese a que el servicio no se presta de manera inmediata, demostrando el compromiso de los funcionarios en proporcionar solución a todos los requerimientos bajo los ANS.
	El usuario tiene una actitud hostil	<ul style="list-style-type: none"> Lograr que los funcionarios adopten técnicas de autocontrol que se basen en los conceptos de calidez, respeto y empatía, así como capacidad de comunicación, con el fin de hacer frente a los conflictos presentados por inconformidades de los usuarios y tomar decisiones que conduzcan a la respuesta adecuada de acuerdo con los procedimientos de atención definidos institucionalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> Construir la confianza, empatía y simpatía en la relación entre los usuarios y los funcionarios Contribuir a mejorar las habilidades de escucha de los funcionarios con el fin de garantizar una comunicación efectiva. Contribuir con el desarrollo de la capacidad de los funcionarios para manejar situaciones adversas, y tratar con todo tipo de usuarios, sin perder la calma y evitando confrontaciones. Evitar comunicaciones inapropiadas que propicien

		<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar habilidades de autocontrol para alcanzar la excelencia en la atención proporcionada a los usuarios. • Llegar a un acuerdo con el usuario en torno a la presentación de un conflicto generado por una confrontación o contradicción a través de la formación de los funcionarios en capacidades de negociación. • Ofrecer alternativas de solución en la resolución del conflicto presentado a través de la negociación. 	<p>malentendidos, entre ellas el uso de frases negativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situar a los usuarios en el centro de atención, de tal manera que se sientan más respetados y apreciados. • Reducir las actitudes defensivas. • Aumentar la colaboración entre miembros del equipo y entre las áreas. • Demostrar preocupación por la situación del usuario. • Estimular la cooperación para la resolución.
	El usuario ya ha experimentado incumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en la prestación del servicio anteriormente	Garantizar la atención prioritaria a los usuarios a quienes ya se les ha incumplido en el servicio solicitado con anterioridad.	Prestar el servicio de manera prioritaria, diligente y con calidad para restaurar la confianza con el usuario.
	Escalamiento al área o funcionario pertinente	Escalar de manera interna la solicitud al área correspondiente o al funcionario de nivel superior para aprobación de prestación de servicio bajo condiciones especiales que no estén contempladas en el portafolio de servicio correspondiente.	La solicitud de servicio por parte del usuario no se considerará cerrado hasta tanto no se consulte con el área correspondiente o el funcionario de nivel superior la viabilidad de prestación del servicio bajo condiciones diferentes a los ANS planteados.
	Redireccionamiento de la solicitud del servicio al área correspondiente	Redireccionar al usuario al área prestadora del servicio, suministrando los insumos pertinentes sobre información general del área, condiciones de servicio, ANS del servicio y demás datos que contextualicen al usuario sobre la prestación del servicio.	El funcionario garantizará el contacto entre el área prestadora del servicio y el usuario, de tal manera que este último no inicie la solicitud de servicio nuevamente, sino que, a partir de las necesidades ya identificadas en este primer contacto, el área prestadora de servicio interactúe de manera eficaz.
	Cierre	Cerrar la interacción con el usuario de manera cordial y mediante una comunicación efectiva, profesional, con respeto, calidez y empatía, a fin de generar confianza para futuras solicitudes.	Informar al usuario la etapa a seguir en la prestación del servicio o las razones por las cuales no es viable la prestación del servicio de acuerdo con su solicitud. El cierre es fundamental dado que, si bien se puede dar la situación de no prestación del servicio, la formalización de la respuesta y el cierre de la solicitud son claves.

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Decálogo de servicio de la Universidad Central

Este decálogo se fundamenta en diez (10) principios que se encuentran orientados a una prestación del servicio con calidez, respeto y empatía, detallados a continuación.

N°	Principio	Descripción
1	Saludo cordial, cálido, respetuoso y empático hacia el usuario, realizando contacto visual permanente (en caso de que aplique)	Dar la bienvenida al usuario con un saludo cordial, usando los primeros segundos para sorprenderlo con un trato, cálido, respetuoso y empático. En atención presencial, realizar contacto visual con el usuario desde el momento en que se aproxime. El contacto visual hará sentir al usuario que se le presta atención desde el comienzo. Además, la observación y el análisis de forma discreta permite detectar detalles que facilitan el manejo adecuado de la conversación inicial.
2	Escuchar activa y permanentemente al usuario a través de la atención exclusiva con el fin de atender su requerimiento hasta que sea resuelto	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar atentamente y de manera activa a cada usuario (interno y externo) para detallar su requerimiento en el primer contacto. De no conseguirlo, informar al usuario los pasos siguientes a efectuar, a fin de dar una solución a su requerimiento y responder dudas sobre el servicio. • Dedicar el tiempo exclusivamente al usuario. No realizar llamadas telefónicas, a excepción de que sea una llamada que dé solución al requerimiento del usuario. • Dar el respectivo seguimiento a los casos que no sea posible resolver en la primera interacción hasta encontrar una solución al usuario.
3	Mantener una conversación e interacción cálida, respetuosa, imparcial, persuasiva y cordial con el usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar calidez en la conversación, generando un trato respetuoso y empático. • Desarrollar habilidades de comunicación asertiva, utilizando palabras orientadas a la acción, manteniendo la imparcialidad sin emitir opiniones o juicios de valor, y evitando el exceso de confianza con el usuario.
4	Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y, en caso de incumplimiento en algún ANS, explicar claramente al usuario la situación e informar la posible fecha de solución	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cumplimiento de los ANS para cada usuario que solicite un servicio. • Explicar al usuario las razones por las cuales existe una demora en la gestión del requerimiento, en caso de que aplique. • Informar la fecha estimada de respuesta o solución al requerimiento, si el tiempo de prestación del servicio es demorado.
5	En caso de que el usuario sea preferencial, adaptar la atención de conformidad con su condición.	<ul style="list-style-type: none"> • En dado caso de que el usuario presente una discapacidad visual, leer los documentos que se requieran de manera pausada y con claridad • Si el usuario tiene discapacidad auditiva, vocalizar correctamente (sin exagerar) y evitar elevar la voz
6	En la interacción con el usuario, el lenguaje corporal debe ser positivo, apropiado, calmado y tranquilo.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar habilidades para utilizar un lenguaje positivo a través del contacto visual, lenguaje corporal, tono de voz, etc. • Evitar la adopción de posturas forzadas y procurar estar a la altura de los ojos del usuario. • Disminuir la velocidad del habla, mantener la calma y tranquilidad, estar alerta y tener control de la situación.
7	Estar actualizado en la información que se debe brindar al usuario	Mantener al equipo de funcionarios informados y actualizados en aspectos como procesos, procedimientos, normativas, servicios, entre otros.
8	Ante usuarios hostiles, controlar la situación y ser empático y paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Ser paciente al tratar con usuarios hostiles o exigentes, adoptando habilidades de comunicación, autocontrol y paciencia para proporcionar una respuesta oportuna. De esta manera, se garantiza que el usuario no se sienta frustrado por el servicio recibido. • Demostrar control y voluntad para mejorar, dejando a un lado las emociones y la atención negativa al usuario.
9	Asumir la responsabilidad de errores en la atención de usuarios	Asumir la responsabilidad de los errores en la atención a los usuarios, y estar en capacidad de pedir disculpas sinceras, incluso si el inconveniente no fue provocado por el funcionario.
10	En el cierre de la interacción, agradecer el contacto, haciendo énfasis en la disposición en la	Agradecer el contacto, otorgando la seguridad de que, si se requiere algo adicional, los funcionarios estarán en total disposición para brindar la atención necesaria.

prestación del servicio para futuras ocasiones	
---	--

Fuente: Elaboración propia.

Dado lo anterior, se establece el decálogo del protocolo de servicio UC.

Decálogo de servicio al usuario UC

1. Saluda con cordialidad, calidez, respeto y empatía al usuario.
2. Escucha activa y permanentemente sus requerimientos.
3. Mantén una conversación e interacción cordial e imparcial.
4. Procura dar cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y establece una fecha de solución posible.
5. En caso de que el usuario sea preferencial, adapta tu atención de conformidad con su condición.
6. En la interacción, tu lenguaje corporal debe ser positivo, apropiado y tranquilo.
7. Mantente actualizado sobre la información que debes brindar al usuario
8. Ante usuarios hostiles, sé empático y paciente para mantener bajo la situación.
9. Asume la responsabilidad en caso de cometer errores en la atención de los usuarios.
10. En el cierre de la interacción, agradece el contacto y muestra tu disposición para atender futuros requerimientos.