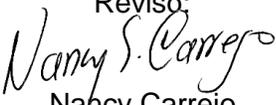
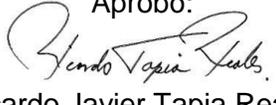


 CONSEJO PROFESIONAL DE BIOLOGÍA	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	CPBiol
Consejo Profesional de Biología		
M-CPBiol - 007	Versión 01	1 de 9
Elaboró: Comité de Calidad	Revisó:  Nancy Carrejo Secretaria CPBiol	Aprobó:  Ricardo Javier Tapia Reales Presidente CPBiol
Fecha: 18/05/2015	Fecha: 18/05/2015	Fecha: 18/05/2015

1. DEFINICIÓN

1.1. OBJETIVO

Proporcionar al personal herramientas que faciliten la mejora de la calidad en la atención al servicio del Biólogo, a través de la estandarización de pautas, comportamientos, conductas y destrezas para fortalecer y estructurar la cultura organizacional basada en la gestión del servicio integral.

Estos criterios deberán ser aplicados por todos los procesos con el fin de garantizar la unificación de los canales de comunicación en la atención ofrecida de manera personalizada, telefónica o virtual, permitiendo el reconocimiento y empoderamiento del Consejo Profesional de Biología como una entidad pública eficiente y amable.

1.2. ALCANCE

Las orientaciones dadas en este procedimiento cubren la explicación de las políticas de servicio, los términos básicos del manual, se detalla el modelo de gestión de servicio, la documentación estructural de servicio al ciudadano, se conceptualiza la cultura del servicio, se explican los mecanismos de medición del servicio y los canales formales de comunicación para la atención al ciudadano.

2. NOTAS DE CAMBIO

No aplica para esta versión.

3. RESPONSABILIDAD

La administración e implementación del presente procedimiento, es responsabilidad del secretario ejecutivo, bajo la supervisión de los miembros del Consejo.

La responsabilidad de la atención a los usuarios es del personal administrativo del CPBiol.

4. GLOSARIO Y SIGLAS

Accesibilidad: debe disponerse de varios canales de comunicación con el ciudadano, por ejemplo, la página web, buzones, líneas telefónicas.

 <p>CONSEJO PROFESIONAL DE BIOLOGIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>CPBiol</p>
<p>Consejo Profesional de Biología</p>		
<p>P-CPBiol - 007</p>	<p>Versión 01</p>	<p>2 de 9</p>

Actitud positiva: Las personas con actitud positiva se desempeñan mejor en su trabajo, aprenden más rápido y demuestran un fuerte espíritu de equipo.

Agilidad: El servicio debe prestarse de manera oportuna, en el menor tiempo posible y el momento requerido.

Amabilidad: Cortes, pero sincero tratar a los demás como le gustaría que lo traten a Usted.

CPBiol.: Consejo Profesional de Biología.

Calidez: El trato debe ser amable, respetuoso y gentil.

Capacidad De Escucha: Mirar a los ojos o directamente a la persona hacia el rostro cuando le estén hablando.

Celeridad: Rapidez, velocidad o prontitud en la ejecución del proceso de servicio.

Ciudadano: Para efectos de la armonización es pertinente el uso del término ciudadano que incluye destinatarios, usuarios o beneficiarios y se refiere a la persona que necesita de nuestros servicios, Biólogos, proveedores o toda persona natural o jurídica objeto de nuestra atención.

Comprensión del ciudadano: Actitud que permita identificar qué desea el usuario, cuándo lo desea y cómo lo desea.

Confiabilidad: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros; Los datos, orientación y/o información que se brinde debe darse con exactitud, seriedad y de manera clara, de tal forma que no genere confusión en las personas.

Cortesía: Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra, amabilidad, educación, buenas maneras y un excelente trato.

Credibilidad: Demostración de seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza y veracidad.

Efectividad: Se resuelve lo solicitado, la atención debe dar respuesta a las inquietudes y expectativas de los ciudadanos.

 CONSEJO PROFESIONAL DE BIOLOGIA	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	CPBiol
Consejo Profesional de Biología		
P-CPBiol - 007	Versión 01	3 de 9

Empatía: Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona. Conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro.

Incluyente: La atención debe brindarse sin discriminación alguna, acorde con la condición humana.

Respeto: Estar en atención de escucha a las dudas de la persona, dedicarle el tiempo necesario.

Seguridad: En la información brindada, la cual debe ser completa y fidedigna.

Servicio al Cliente: Interacción entre la organización y el ciudadano a lo largo del ciclo de vida del servicio.

Tolerancia: Mostrar respeto por las diferencias. En ocasiones no nos damos cuenta y podemos tener alguna fobia cuando atendemos a los ciudadanos, generando malestar en ellos.

5. CONTENIDO

5.1. GENERALIDADES

La modernización, la innovación tecnológica y la calidad en los procesos, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de los profesionales en Biología por más y mejores servicios, razón por lo cual el Consejo Profesional de Biología debe procurar que la atención brindada a los Biólogos y a la ciudadanía en general sea eficiente y oportuna, de tal forma que los requerimientos, derechos, expectativas y necesidades sean atendidas adecuadamente.

El manual se constituye como una herramienta valiosa para la puesta en marcha de la política institucional que regula de manera integral, la administración de los servicios prestados por la entidad, contiene los lineamientos para la gestión de los servicios, además de establecer las políticas y reglas generales de la entidad en esta materia; la satisfacción del ciudadano requiere de principios y métodos que son necesarios conocer, aprender y practicar; por lo tanto, este documento es una guía para los empleados, mediante el cual se les explica cómo tratar a los ciudadanos y brindar un mejor servicio.

5.2. DESCRIPCIÓN

 <p>CONSEJO PROFESIONAL DE BIOLOGIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>CPBiol</p>
<p>Consejo Profesional de Biología</p>		
<p>P-CPBiol - 007</p>	<p>Versión 01</p>	<p>4 de 9</p>

Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee el CPBiol, se conformará un equipo de trabajo calificado para prestar una excelente atención a las personas que requieran de nuestra organización, la entidad dispondrá de la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los usuarios para racionalizar y optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

5.2.1. Protocolo de atención al ciudadano presencial

La atención personalizada es un canal de servicio en el que el usuario y funcionarios interactúan directamente con el ciudadano para realizar trámites, solicitar información, servicios, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Dado que los empleados son quienes resolverán las inquietudes de los ciudadanos, son ellos quienes mejor deben servir al ciudadano, buscando su satisfacción o al menos la seguridad de que se resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible. Para ello se debe llevar a cabo lo siguiente:

- Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque. Hacer contacto visual desde que se acerca la persona.
- Saludar siguiendo la siguiente fórmula: "*Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido). Bienvenido ¿En qué puedo servirle?*". Saludar de manera amable sin esperar a que ellos lo hagan primero, sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Prestar toda nuestra atención, demostrando interés, entusiasmo y cordialidad por lo que nos está diciendo.
- Solicitarle de manera cortés los documentos, revisarlos con agilidad, pero eficazmente, para evitar que el proceso tarde más de lo indicado.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por ciudadano: Explíquele por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar; pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste. Al regresar al punto diga: "*Gracias por esperar*".
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, indique a la persona qué debe hacer o cuál es el siguiente paso a seguir; explique por qué y para qué se le dio la indicación, explique la razón de la demora; Informe la fecha aproximada en que la persona recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente:
- Retroaliméntele al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Pregunte: "*¿Hay algo más en que pueda servirle?*"

 <p>CONSEJO PROFESIONAL DE BIOLOGIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>CPBiol</p>
<p>Consejo Profesional de Biología</p>		
<p>P-CPBiol - 007</p>	<p>Versión 01</p>	<p>5 de 9</p>

- Deje por escrito las tareas pendientes. Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.2.2. Protocolo de Atención al ciudadano vía telefónica

En muchas oportunidades el primer y/o único contacto que tenemos con los ciudadanos es a través del teléfono, usted es la imagen de CPBiol., al momento de hacer contacto con el ciudadano, así no sea usted quien finalmente resuelva su inquietud.

En el Consejo Profesional de Biología hace uso de la cortesía telefónica, es decir que así como nos preocupamos por brindar buen trato al relacionarnos personalmente igual es el empeño que ponemos cuando atendemos el teléfono. La actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

Siga los siguientes consejos:

- Responda rápidamente, no deje que el teléfono suene por mucho tiempo.
- Guíese por el siguiente ejemplo cuando atienda una llamada: Consejo Profesional de Biología buenos días o buenas tardes le habla (de su nombre), en este momento esperamos a que la persona que se comunicó nos dé a conocer el motivo de su llamada para atenderlo o darle la información que requiere.
- Vocalice y articule, para que no haya dudas sobre la información que está brindando. El mensaje se debe transmitir de manera clara, precisa y comprensible.
- Utilice un tono de voz adecuada, y sea amable.
- Póngase en el lugar del ciudadano, haga uso de la empatía. Es importante darle a entender a la persona que está siendo escuchada, puede usar frases como: *“Si señor(a) entiendo su posición”, “es claro y entiendo lo que me dice”*.
- Transfiera **sólo** las llamadas que usted no pueda atender, pero informe a la persona sobre esta acción.
- Si va a tomar un mensaje para un compañero, anote con claridad el nombre de quien llama, el asunto y el teléfono donde pueda responderse la llamada. Procure anotar la fecha y hora en que tomó el mensaje.
- Brinde la mayor orientación posible al ciudadano que le permita resolver su inquietud evitando que deba pasar por varios compañeros para completar la información - a menos que sea necesario. Dé al ciudadano la sensación de haberse comunicado con la persona correcta- refleje seguridad en la información que brinda.
- Si requiere buscar información, hágale sentir que está haciendo esa búsqueda de manera ágil, use frases como *“permítame, en este mismo momento voy a buscar el dato”, “ya mismo”*

 <p>CONSEJO PROFESIONAL DE BIOLOGIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>CPBiol</p>
<p>Consejo Profesional de Biología</p>		
<p>P-CPBiol - 007</p>	<p>Versión 01</p>	<p>6 de 9</p>

- Al terminar la llamada puede utilizar frases como “*que pase buena tarde o buen día*”, “*con gusto*”, siempre que sea posible utilice el nombre del interlocutor. Espere siempre que la persona que realizó la llamada sea quien cuelgue.

5.2.2.1. El lugar de trabajo

Así como nos preocupamos por brindar una buena atención, también debemos propender porque el sitio donde los atendemos tenga determinadas características: que sea cómodo, que tenga buena ventilación, que no haya mucho ruido, aquí es importante tener en cuenta que si se está haciendo uso del radio éste no se encuentre con volumen alto o con música no apropiada para el sitio de trabajo.

Así mismo debemos cuidar que el puesto de trabajo perdure aseado y en orden sin elementos ajenos a la tarea que se realiza, de lo contrario puede darse una apariencia de descuido y desorganización tanto del empleado como de la entidad.

Adicionalmente el CPBiol, cuenta en sus instalaciones con la señalización necesaria y suficiente que facilita la orientación y ubicación de los ciudadanos y de los funcionarios. Esta señalización cumple con los parámetros para mantenimiento de la imagen institucional.

Debe procurarse que durante el horario de trabajo permanezca por lo menos un empleado, que brinde información útil al ciudadano a fin de no hacerlo esperar por largo tiempo de ser atendido.

Al tener que ausentarse de su puesto de trabajo, indique a sus compañeros a dónde se dirige, esto con el propósito de poder informar al ciudadano o compañero cuanto tiempo deberá esperar por su regreso y de ser necesario, comunicarse con usted de manera inmediata para darle a conocer que es requerido en su lugar de trabajo.

5.2.3. Protocolo de Atención al ciudadano correo electrónico

El empleado tendrá una cuenta personal de correo institucional, razón por la cual es único responsable de la misma; no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad. Es indispensable usarla para cualquier comunicación por escrito con el ciudadano.

Para la correcta utilización del correo institucional debe:

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Empezar la comunicación con una frase como “*Según su solicitud de fecha..., relacionada con...*” o “*En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...*”.

 <p>CONSEJO PROFESIONAL DE BIOLOGIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>CPBiol</p>
<p>Consejo Profesional de Biología</p>		
<p>P-CPBiol - 007</p>	<p>Versión 01</p>	<p>7 de 9</p>

- Escribir siempre en un tono impersonal, redactado con oraciones cortas y precisas, no use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios, responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer, además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- Al finalizar el mensaje asegúrese de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Para ello debe incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- El personal administrativo debe enviar copia de todos sus correos institucionales a la secretaría ejecutiva del CPBiol, esto permite control y supervisión del trabajo.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

5.2.4. Peticiones

Comprende la consulta, queja, reclamo, sugerencia, solicitudes, felicitación o información que puede ser interpuesta por un ciudadano.

El CPBiol, dispone de los siguientes canales para la recepción de peticiones:

- Presencial.
- Telefónica.
- Correspondencia.
- Virtual. A través de la página web o al electrónico infoCPBiol@consejoprofesionaldebiologia.gov.co
- Buzones. Ubicados en la oficina del Consejo.

El CPBiol. dispone el proceso que permite recepcionar las peticiones (quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y/o sugerencias) y denuncias, presentadas por los ciudadanos a través de los canales de los que dispone la entidad, con el propósito de dar trámite, hacer seguimiento y cierre de las mismas dentro de los tiempos estipulados por la ley.

El consolidado de las peticiones es actualizado y socializado a través del informe periódico que realizará la Secretaría Ejecutiva y que se informará en reunión de Consejo.

5.2.4.1. Definiciones

Resulta importante tener presente las siguientes definiciones:

 <p>CONSEJO PROFESIONAL DE BIOLOGIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>CPBiol</p>
<p>Consejo Profesional de Biología</p>		
<p>P-CPBiol - 007</p>	<p>Versión 01</p>	<p>8 de 9</p>

Solicitud de información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas de la entidad.

Consulta: Acción que posee toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Solicitud de copia: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad.

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento formulada por un ciudadano relacionado con la prestación de un servicio y/o el trato ofrecido por un servidor público.

Queja: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de los empleados o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades de la prestación deficiente de un servicio.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Satisfacción del Cliente: Percepción del ciudadano sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

Tiempo de respuesta

El CPBiol., vela por brindar atención oportuna a cada una de las peticiones que por competencia le corresponda resolver, basados en principios de celeridad, calidad y eficacia; en consecuencia, toda petición es tramitada, excepto que se trate de peticiones irrespetuosas o injuriosas contra la entidad o las personas y se le informa inmediatamente al interesado; de lo anterior, se deja la respectiva constancia y copia de la petición o solicitud objeto del rechazo. En congruencia con el principio constitucional que obliga a las autoridades a dar pronta respuesta de la petición, y de conformidad con lo dispuesto en la ley 1755 del 30 de Junio de 2015, su artículo 14. “Reglamenta los términos para para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

 <p>CONSEJO PROFESIONAL DE BIOLOGIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>CPBiol</p>
<p>Consejo Profesional de Biología</p>		
<p>P-CPBiol - 007</p>	<p>Versión 01</p>	<p>9 de 9</p>

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Se siguió el manual de elaboración de protocolo servicio al ciudadano tomado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20ciudadano.pdf>
 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009)
 Decreto 19 de 2012
 Decreto 2623 de 2009
 Ley 1755 del 30 de Junio de 2015

7. LISTA DE REGISTROS

No aplica.

8. ANEXOS

No aplica.