



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tunja, octubre 2020

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	7
2	INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS	9
2.1	UBICACIÓN Y CONTACTO TELEFÓNICO	9
2.1.1	Sede Tunja	9
2.1.2	Sede Sogamoso	9
2.1.3	Sede Yopal	9
2.1.4	Oficina de Bogotá	10
2.2	ATENCIÓN EN PORTERÍA	10
2.2.1	Ingreso de ciudadanos a la Universidad de Boyacá	10
2.2.2	Recepción de correspondencia	19
2.2.3	Presentación del personal de seguridad y vigilancia	20
2.3	PUNTOS DE INFORMACIÓN PRESENCIAL	21
2.4	HORARIO DE ATENCIÓN	26
3	SERVICIOS OFRECIDOS AL CIUDADANO POR DEPENDENCIA	28
3.1	RECTORÍA - RECT	28
3.1.1	Oficina de Asesoría Jurídica - OJUR	28
3.1.2	Secretaría General - SEGL	28
3.1.3	División Financiera - DIFI	33
3.1.3.1	Tesorería	34
3.1.3.2	Servicio de atención para créditos e ICETEX	35
3.1.4	División de Bienestar Universitario - DIBU	38
3.1.4.1	Consultorio psicológico	40
3.1.4.2	Atención médica y enfermería	42
3.1.4.3	Tutorías	44
3.1.5	División de Planeación y Acreditación - DIPA	47
3.1.6	División de Tecnología - DITE	47
3.1.6.1	Servicios tecnológicos	48
3.1.6.2	Mesa de Ayuda	48
3.1.6.3	Correo electrónico	49
3.1.6.4	Sistema integrado de información de la Universidad de Boyacá – SIUB	50
3.1.6.5	Centros documentales	50
3.1.6.6	Gestión de carnetización	51
3.1.6.7	Préstamo de recursos tecnológicos	52
3.1.6.8	Infraestructura de backup de usuarios finales	54
3.1.6.9	Servicios de telecomunicaciones y gestión de infraestructura interna TI	54
3.1.6.10	Centro de Informática - CEIN	54
3.2	VICERRECTORÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL - VRDI	58
3.2.1	División de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales – DIRI	58
3.2.2	Oficina de Comunicaciones y Mercadeo – OCME	62
3.2.3	División de Egresados - DIEG	66
3.2.4	División de Proyectos Especiales - DIPE	67
3.2.5	División de Responsabilidad Social Universitaria – DIRS	68
3.2.6	Sección de Proyección social	69
3.3	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, CIENCIA E INNOVACIÓN – VRIC	69
3.3.1	Centro de Investigaciones para el Desarrollo – CIPADE	69
3.3.2	División de Investigación Formativa – DIIF	70
3.3.3	División de Publicaciones – DIPU	70
3.3.4	Politeca	71
3.3.4.1	Politeca Sogamoso	74
3.4	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y DE INFRAESTRUCTURA - VRAI	74
3.4.1	División de Recursos Humanos - DIRH	75
3.4.2	División Administrativa - DIAD	77
3.4.3	División de Infraestructura - DIIN	79

3.4.4	División de Calidad en la Gestión de Servicios – DICS	81
3.4.4.1	Servicio PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).....	82
3.5	VICERRECTORÍA ACADÉMICA - VRAC	85
3.5.1	División de Gestión y Calidad Académica - DICA	87
3.5.2	División de Educación Virtual - DIEV	87
3.5.3	División de Extensión - DIEX	90
3.5.4	División de Formación y Capacitación Docente - DIFD	90
3.5.5	Facultades	91
3.6	SEDES	95
3.6.1	Sede Sogamoso	95
3.6.1.1	Subdirección académica.....	96
3.6.1.2	Sección de Bienestar Universitario	97
3.6.1.3	Sección de tecnología.....	100
3.6.1.4	Sección Administrativa.....	101
3.6.2	Sede Yopal.....	102
3.6.2.1	Ingreso a la Sede	102
3.6.2.2	Servicio de atención al público	103
3.6.2.3	Servicio de atención para créditos.....	104
3.6.2.4	Servicios tecnológicos.....	105
3.6.2.5	Servicio de Biblioteca.....	106
3.6.2.6	Servicio de Tableros Informativos	106
3.6.2.7	Sala de Profesores	107
4	ETAPAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	108
4.1	APERTURA.....	108
4.2	COMPRENSIÓN Y ANÁLISIS	108
4.3	INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN	108
4.4	REGLAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	108
5	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	110
5.1	PROTOCOLO DEL PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	110
5.2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	111
5.3	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	114
5.4	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	116
5.4.1	Página Web.....	116
5.4.2	Chats	119
5.4.3	Redes sociales.....	122
5.5	PROTOCOLO PARA CASOS ESPECIALES	122
5.5.1	Dar una respuesta negativa al ciudadano	122
5.5.2	Atender a ciudadanos alterados o inconformes.....	122
5.5.3	Atención preferencial.....	123
6	PRESENTACION PERSONAL	125
6.1	PERSONAL FEMENINO	125
6.2	PERSONAL MASCULINO	128
7	PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	130
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	131

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Entrada principal Universidad de Boyacá – Sede Tunja	10
Figura 2. Ingreso peatonal portería norte – Sede Tunja.....	11
Figura 3. Ingreso peatonal a Edificio 10 y Coliseo – Sede Tunja.....	11
Figura 4. Entrada principal Universidad de Boyacá Edificio 1 – Sede Sogamoso	12
Figura 5. Ingreso vehicular – Sede Tunja	13
Figura 6. Ingreso vehicular – Sede Sogamoso.....	13
Figura 7. Tarjeta vehicular.....	14
Figura 8. Ingreso preferencial para personas en condición de discapacidad – Portería principal Sede Tunja	14
Figura 9. Ingreso preferencial para personas en condición de discapacidad – Portería principal edificio 1 - Sede Sogamoso	15
Figura 10. Solicitud de ficha ingreso a portería principal – Sede Tunja.....	16
Figura 11. Solicitud de ficha de ingreso a portería principal – Sede Sogamoso.....	16
Figura 12. Opción de registro de visitante en la aplicación de software.....	17
Figura 13. Entrega de ficha de ingreso a la Institución.....	18
Figura 14. Tablero de almacenamiento de fichas de ingreso	18
Figura 15. Edificio Sede Yopal	19
Figura 16. Presentación del personal de seguridad y vigilancia – Sede Tunja	21
Figura 17. Plano de orientación del Campus Osmar Correal Cabral - Sede Tunja.....	21
Figura 18. Entrada punto de información general - Sede Tunja	22
Figura 19. Punto de información general – Sede Tunja.....	22
Figura 20. Punto de información general – Sede Sogamoso	23
Figura 21. Punto de información general – Sede Yopal	23
Figura 22. Ciudadano solicitando información – Sede Tunja.....	24
Figura 23. Ciudadano solicitando información - Sede Sogamoso	24
Figura 24. Ciudadano solicitando información – Sede Yopal	25
Figura 25. Información para proceso de inscripción y matrícula en la página Web institucional	26
Figura 26. Punto de atención en Secretaría General – Sede Tunja	29
Figura 27. Sistema de turnos y buzón de sugerencias - área de admisiones y matrículas – Sede Tunja.....	30
Figura 28. Zona de espera para atención en admisiones y matrículas – Sede Tunja	31
Figura 29. Módulo 5 de atención preferencial en admisiones y matrículas – Sede Tunja.....	31
Figura 30. Página web Universidad de Boyacá, sección admisiones	32
Figura 31. Plataforma de información sobre el proceso de inscripción y matrícula	33
Figura 32. Punto de atención en Tesorería – Sede Tunja.....	34
Figura 33. Sistema de turnos para Tesorería – Sede Tunja.....	35
Figura 34. Entrada a puntos de atención de entidades financieras – Sede Tunja.....	36
Figura 35. Espacios de atención de entidades financieras – Sede Tunja	36

Figura 36. Atención para asesoría créditos ICETEX – Sede Tunja.....	37
Figura 37. Oficina de atención en Bienestar Universitario – Sede Tunja.....	39
Figura 38. Avisos informativos de Bienestar Universitario - carteles	39
Figura 39. Avisos informativos de Bienestar Universitario – tablero.....	40
Figura 40. Acceso a Chat en línea – página web institucional.....	41
Figura 41. Acceso a Chat con el Psicólogo – página web institucional.....	42
Figura 42. Recepción y coordinación de citas - Sede Tunja.....	43
Figura 43. Consulta médica	44
Figura 44. Desarrollo de tutoría individual.....	45
Figura 45. Desarrollo de tutorías grupales.....	45
Figura 46. Préstamo de elementos	46
Figura 47. Servicios online prestados por DINTEL	48
Figura 48. Mesa de Ayuda.....	49
Figura 49. Acceso a la plataforma del correo electrónico.....	49
Figura 50. Plataforma del sistema integrado de información SIIUB	50
Figura 51. Centros documentales	51
Figura 52. Carné de egresados de la Universidad de Boyacá	52
Figura 53. Salas DINTEL	53
Figura 54. Préstamo de equipos tecnológicos.....	53
Figura 55. Sala de cómputo - Sede Tunja.....	55
Figura 56. Sala de cómputo - Sede Sogamoso.....	55
Figura 57. Sala de cómputo - Sede Yopal	56
Figura 58. Punto de atención en sala de cómputo – Sede Tunja.....	57
Figura 59. Solicitud de turno en sala de cómputo – Sede Sogamoso	57
Figura 60. Estudiantes y docentes de movilidad entrante – periodo académico 2019-I	60
Figura 61. Tableros informativos DIRI – Sede Tunja	61
Figura 62. Centro de Atención para los Estudiantes.....	62
Figura 63. Ejecución de servicios de Comunicación - Sistema de Gestión de Calidad de Procesos	63
Figura 64. Campus “Vive la U”.....	64
Figura 65. WhatsApp Institucional.....	65
Figura 66. Encuentro Universitario	66
Figura 67. Sistema de Información de Politeca - SISPOL.....	72
Figura 68. Área de consulta material bibliográfico SISPOL – Sede Tunja	73
Figura 69. Entrega de material bibliográfico sede Tunja.....	73
Figura 70. Politeca Sede Sogamoso.....	74
Figura 71. Área de recepción - División de recursos humanos.....	76
Figura 72. Oficina División Administrativa - Sede Tunja.....	77

Figura 73. Plataforma SIIUB para la gestión de pedido de elementos y mantenimiento	79
Figura 74. Oficinas División Administrativa y División de Infraestructura – Sede Tunja	80
Figura 75. Acceso a formulario de mantenimiento de infraestructura física	81
Figura 76. Ícono de PQRSF al inicio de la página web institucional	82
Figura 77. Visibilidad de PQRSF, en otras partes de la página web.	83
Figura 78. Formulario para radicar requerimiento en la página web institucional.	84
Figura 79. Consulta del estado de requerimiento por medio la página web.	85
Figura 80. Recepción de Vicerrectoría Académica	86
Figura 81. Oficinas divisiones pertenecientes a la VRAC	86
Figura 82. Vicerrectoría Educación Virtual - Sede Tunja	88
Figura 83. Acceso al Campus Virtual -Vicerrectoría Educación Virtual.....	89
Figura 84. Módulos de atención al ciudadano en facultades – Sede Tunja	91
Figura 85. Tableros informativos en facultades – Sede Tunja.....	93
Figura 86. Espacio de espera en facultades – Sede Tunja	94
Figura 87. Módulo de atención para secretarías de facultad – Sede Tunja.....	94
Figura 88. Sala reuniones oficina de dirección de programa – Sede Tunja	95
Figura 89. Subdirección académica Sede Sogamoso.....	96
Figura 90. Oficina de atención en Bienestar Universitario Sede Sogamoso.....	97
Figura 91. Recepción y coordinación de citas- Sede Sogamoso.....	98
Figura 92. Consultorio de psicología Sede Sogamoso.....	98
Figura 93. Gimnasio sede Sogamoso.....	99
Figura 94. Gimnasio Servicio de cultura	100
Figura 95. Atención oficina de informática y tecnologías de la información	100
Figura 96. Punto de atención tesorería y matrículas - Sede Sogamoso	101
Figura 97. Atención Oficina de Comunicaciones	102
Figura 98. Atención ingreso a la Sede Yopal	103
Figura 99. Atención Oficina Administrativa Sede Yopal	104
Figura 100. Atención de créditos Sede Yopal	105
Figura 101. Aula de Informática Sede Yopal	105
Figura 102. Atención Biblioteca.....	106
Figura 103. Tableros informativos Sede Yopal	107
Figura 104. Sala de profesores Sede Yopal.....	107
Figura 105. Página Web de la Universidad de Boyacá.....	117
Figura 106. Solicitud de información medio virtual “Deja tu comentario”	118
Figura 107. Ubicación del chat en línea en la página Web institucional	119
Figura 108. Ventana de ingreso al chat general	120
Figura 109. Interacción del ciudadano a través del chat en línea.....	120

Figura 110. Presentación personal de secretarias	127
Figura 111. Presentación personal de la salud	128

1 INTRODUCCIÓN

Los cambios y desarrollo en las entidades públicas o privadas que cumplen funciones públicas como lo es el servicio de Educación Superior; han provocado un aumento con respecto al interés por la prestación de mejores servicios por parte de dichas entidades, siendo necesario procurar que la atención al ciudadano sea eficiente y pertinente, de manera tal que, los derechos y necesidades de estos sean llevadas adecuadamente para cumplir un servicio satisfactorio.

Este manual documenta el *Sistema de Atención al Ciudadano*, el cual aplica para todas las dependencias, sedes y oficinas de la Universidad de Boyacá, como entidad privada que presta un servicio público y pretende brindar una herramienta funcional, pedagógica, de fácil entendimiento, que sirva como una guía básica de servicio y atención al ciudadano. Con la documentación de este Sistema, se busca brindar un servicio homogéneo, adecuado y oportuno, que se diferencie por su cultura, calidez, respeto, atención a las expectativas de los usuarios y ciudadanos, en relación con sus peticiones-requerimientos, comprensión e interés por las necesidades, buscando captar la satisfacción, confianza y credibilidad de estos.

El alcance de este sistema compete a las personas denominadas en este manual como *Ciudadano Externo*, siendo este aquella persona que no pertenece a la Institución, pero se acerca a esta por algún trámite o requerimiento; de la misma manera, aplica para el denominado *Ciudadano Interno*, que son los estudiantes matriculados para algún programa académico, funcionarios y docentes de la Universidad; dentro de este tipo de ciudadano, también se encuentran los egresados de la Institución, toda vez que son considerados parte fundamental de la comunidad académica y cuentan con un carné que los identifica como tal y les permite acceder a los servicios que ofrece la Universidad para esta población.

En este documento se presenta la infraestructura de servicios que presta la Institución, los servicios ofrecidos al ciudadano por dependencia, las etapas básicas de atención al ciudadano, los protocolos de atención, la presentación del personal y la presentación de los puestos de trabajo.

Este documento se construyó a partir de la propuesta elaborada por la estudiante de práctica profesional del programa de Ingeniería Industrial Darkis Astrid Camargo González, con la asesoría

de la Ing. Ana Mercedes Fraile Benítez, docente del mismo programa. La revisión y ajuste final del documento fue realizado por funcionarios de la División de Acreditación de la Vicerrectoría Académica y las dependencias que se mencionan en el documento.

2 INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS

2.1 UBICACIÓN Y CONTACTO TELEFÓNICO

La Universidad de Boyacá cuenta con tres sedes ubicadas en las ciudades de Tunja (Boyacá), Sogamoso (Boyacá) y Yopal (Casanare), así como una oficina de atención al público ubicada en Bogotá D.C.

En todas las Sedes se desarrollan actividades académicas. En las Sedes de Tunja y Sogamoso se ofrecen todos los procesos académico-administrativos que requieren los ciudadanos externos e internos. En la Sede de Yopal y la oficina de Bogotá se brinda información y se asesora al ciudadano externo para procesos de inscripción a programas de pregrado y postgrado, de manera tal, que se reciben formularios de inscripción y se realizan entrevistas de admisión, pero el procedimiento de admisión y matrícula se completa en la Sede de Tunja, una vez se remite la documentación correspondiente por parte de los funcionarios de la Sede Yopal y oficina Bogotá.

La ubicación y contacto telefónico de estas sedes y oficina son las siguientes:

2.1.1 Sede Tunja

Campus universitario *Osmar Correal Cabral*

Carrera 2ª Este No. 64 - 169

Teléfonos: +57 (8) 7450000 – (8) 7452105

Celular: 317-4003603

2.1.2 Sede Sogamoso

Campus universitario *Rosita Cuervo Payeras*

Carrera 11 No. 26 - 18

Teléfono: +57 (8) 7730133

Celular: 316-6901644

2.1.3 Sede Yopal

Carrera 19 No. 7 - 44

Teléfono: +57 (8) 6348018

Celular: 317-4051130

2.1.4 Oficina de Bogotá

Carrera 13 No. 93 - 85 Of. 306

Teléfonos: +57 (1) 6170298 - (1) 6170367

2.2 ATENCIÓN EN PORTERIA

2.2.1 Ingreso de ciudadanos a la Universidad de Boyacá

El primer contacto que tiene el ciudadano de manera presencial con la Universidad de Boyacá es la portería principal en cada una de las Sedes. Este es el lugar donde se genera un acercamiento mutuo, por lo tanto, la Institución cuenta con el personal y la tecnología necesaria para prestar un adecuado servicio de atención al público, brindando un servicio cordial y seguro; para ello se tiene implementado un sistema de control y registro para el debido ingreso peatonal.

En la Sede Tunja se tienen habilitadas tres entradas peatonales a la Institución, siendo estas: la entrada o portería principal (ver figura 1), la entrada de la portería norte (ver figura 2) y la entrada al Edificio 10 y Coliseo (ver figura 3).

Figura 1. Entrada principal Universidad de Boyacá – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Figura 2. Ingreso peatonal portería norte – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Figura 3. Ingreso peatonal a Edificio 10 y Coliseo – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría Académica

En la sede Sogamoso se cuenta con dos edificios, cada uno con su entrada independiente y servicio de módulos de acceso peatonal. En la figura 4 se puede observar el área de ingreso peatonal en la portería principal de la Sede Sogamoso, edificio 1.

Figura 4. Entrada principal Universidad de Boyacá Edificio 1 – Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

El ingreso peatonal cuenta con sistemas de seguridad electrónica, Smart Access Control (SAC), a través de los cuales se controla, administra, registra y gestiona accesos y salidas de ciudadanos internos (funcionarios, estudiantes y egresados) y ciudadanos externos (visitantes), que frecuentan a diario en la Universidad.

El sistema de control de acceso está regulado por la modalidad del *carne institucional*, que consiste en una tarjeta plástica personalizada que cuenta con chip interno para almacenar información básica de cada usuario, el cual permite identificar al ciudadano interno de la institución, donde se le autoriza su ingreso.

Igualmente, en las Sede de Tunja y Sogamoso, la Universidad de Boyacá dispone de un ingreso vehicular (ver figuras 5 y 6). En esta única entrada se controla el acceso de vehículos, motos y bicicletas autorizados con el porte de una tarjeta vehicular y la presentación del carne que identifica al funcionario (ver figura 7). Los estudiantes pueden ingresar por esta portería si tienen bicicleta.

Figura 5. Ingreso vehicular – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría Académica

Figura 6. Ingreso vehicular – Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

Figura 7. Tarjeta vehicular



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría Académica

Adicionalmente, en las Sedes de Tunja y Sogamoso, la institución dispone en las porterías de ingreso peatonal, de un espacio preferencial para personas en condición de discapacidad, para así ofrecer al ciudadano un trato justo y digno (ver figuras 8 y 9).

Figura 8. Ingreso preferencial para personas en condición de discapacidad – Portería principal Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Figura 9. Ingreso preferencial para personas en condición de discapacidad – Portería principal edificio 1 - Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

La Universidad ofrece el servicio de ingreso para el *ciudadano externo*, mediante la solicitud de ficha que lo identifica como visitante, la cual es expedida en la recepción de la portería principal, (ver figuras 10 y 11). El sistema de información de control de acceso permite realizar un registro de la información básica del ciudadano externo: padres, acompañantes, proveedores, entre otros (ver figura 12). Cada vez que el ciudadano necesita realizar un ingreso a la Institución, la persona de seguridad que atiende la recepción de la portería sigue el procedimiento establecido y se comunica telefónicamente con la dependencia a la cual se dirige el ciudadano externo, para obtener la autorización de ingreso, paso siguiente se le entrega una ficha de ingreso como visitante (ver figuras 13 y 14), la cual debe portar durante su estadía en la Universidad. Si el visitante desea ingresar varias veces durante el día, debe realizar el mismo procedimiento para ingreso de visitante.

Figura 10. Solicitud de ficha ingreso a portería principal – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Figura 11. Solicitud de ficha de ingreso a portería principal – Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

Este servicio también es utilizado por el ciudadano interno para los casos excepcionales como puede ser pérdida u olvido del carné de identificación. La base de datos que se emplea para este trámite tiene almacenada la información básica de cada ciudadano interno (estudiante, funcionario, egresado), la cual forma parte del Sistema Integrado de Información de la Universidad de Boyacá - SIIUB, permitiendo verificar si el ciudadano se encuentra matriculado, o con contrato vigente, o si es egresado; es decir que se encuentre activo para el semestre académico actual siendo requisito para habilitar el acceso al campus.

El horario de la portería para ingreso y salida de ciudadanos internos es de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. los días hábiles, para ciudadanos externos según el horario de la dependencia a donde se dirigen. Si un docente o administrativo necesita ingresar a la Universidad en horario no hábil, debe contar con la autorización de su jefe inmediato o Decano y el visto bueno de la División de Recursos Humanos – Sección de Personal.

Figura 12. Opción de registro de visitante en la aplicación de software

Registro Visitante

Información Personal

Tipo de Documento: REGISTRO CIVIL

Número de Documento: [] Validar

Ultimo Acceso: []

Lugar de Expedición: []

Genero: Masculino Femenino

Empresa a la que Pertenecce: []

Activos:

Observaciones: []

Motivo Visita: []

Información Persona a Visitar

Nombre Empleado: []

Cargo: []

Dependencia: []

Empresa: []

Teléfono Directo: []

Teléfono Interno: []

Sección: []

Edificio: []

Piso: []

Fuente: Universidad de Boyacá – DINTEL

Figura 13. Entrega de ficha de ingreso a la Institución



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Figura 14. Tablero de almacenamiento de fichas de ingreso



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

En la Sede de Yopal, se cuenta con un edificio (ver figura 15), el cual cuenta con dos entradas, una para ingreso de lunes a sábado con el fin de solicitar información al ciudadano interno y externo

(punto de atención) y otra entrada para los estudiantes, la cual es habilitada los sábados para el desarrollo de las actividades académicas.

Figura 15. Edificio Sede Yopal



Fuente: Universidad de Boyacá. Vicerrectoría de desarrollo institucional

2.2.2 Recepción de correspondencia

En la portería principal de las Sedes de Tunja y Sogamoso, se tiene facultada una ventanilla para recibir la correspondencia, las empresas de mensajería externa o las personas naturales radican en la recepción de la portería principal las comunicaciones oficiales externas enviadas a la Universidad de Boyacá, en el horario de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 6 p.m. de lunes a viernes.

El guarda de seguridad de la portería coloca en la guía o en el documento, el sello de recibido, asigna un número consecutivo y diligencia los espacios correspondientes.

El guarda de seguridad de la portería registra las comunicaciones recibidas en el formato establecido y diligencia hasta el espacio de datos de radicación.

Responsables: Personal de vigilancia

Control

El mensajero interno recoge en la recepción las comunicaciones oficiales y verifica que los documentos coincidan con lo relacionado en la *Planilla de Radicación de Correspondencia Recibida*.

Responsables: Personal de vigilancia, mensajero interno

Distribución

El mensajero interno realiza el recorrido, entrega las comunicaciones oficiales externas recibidas en las diferentes unidades académicas y administrativas de la Universidad y hace firmar la *Planilla Radicación de Comunicaciones Recibidas*.

Una vez se entregan las comunicaciones oficiales, el mensajero interno devuelve las *Planillas Radicación de Comunicaciones Recibidas*.

El coordinador de vigilancia entrega las planillas para radicación de comunicaciones recibidas periódicamente a la Dirección de la División Administrativa, donde se archivan y se disponen para posteriores consultas.

Responsables: Personal de vigilancia, Mensajero interno, Personal secretarial, Auxiliares administrativos, otros funcionarios.

2.2.3 Presentación del personal de seguridad y vigilancia

La presentación personal del personal de seguridad es fundamental para la imagen de la institución, por lo cual, la empresa proveedora de este servicio controla que sea acorde con las funciones e impecable; para el personal femenino el cabello siempre debe estar recogido, uso de maquillaje suave y no usar esmaltes llamativos (ver figura 16).

Figura 16. Presentación del personal de seguridad y vigilancia – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría Académica

2.3 PUNTOS DE INFORMACIÓN PRESENCIAL

La Institución, en la Sede Tunja, tiene ubicado en la parte externa del edificio central del campus “Osmar Correal”, una representación gráfica del plano general de la edificación (ver figura 21), el cual proporciona la ubicación de las oficinas y edificios de la Sede, con el fin de orientar al ciudadano en el Campus Sede Tunja.

Figura 17. Plano de orientación del Campus Osmar Correal Cabral - Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá. Vicerrectoría de desarrollo institucional

De otra parte, la Universidad de Boyacá en las Sedes de Tunja, Sogamoso y Yopal, cuenta con un punto de información general para atención de los ciudadanos, donde se brinda solución a las inquietudes, preguntas, y requerimientos, por ejemplo: información general, inscripción a un programa académico, trámite de matrículas, información de programas de pregrado o postgrado, diplomados o cursos, entre otros (ver figuras 18 a 21).

Figura 18. Entrada punto de información general - Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Figura 19. Punto de información general – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría Académica

Figura 20. Punto de información general – Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

Figura 21. Punto de información general – Sede Yopal



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Yopal

Cuando el ciudadano se acerca para adquirir información de los programas que ofrece la institución (ver figuras 22 a 24), el funcionario encargado de la atención le comunica la información básica y

perfil de los programas; en caso de tratarse de requerimientos específicos, se remite al ciudadano al programa académico o dependencia correspondiente para que reciba la atención requerida.

Figura 22. Ciudadano solicitando información – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría académica

Figura 23. Ciudadano solicitando información - Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

Figura 24. Ciudadano solicitando información – Sede Yopal

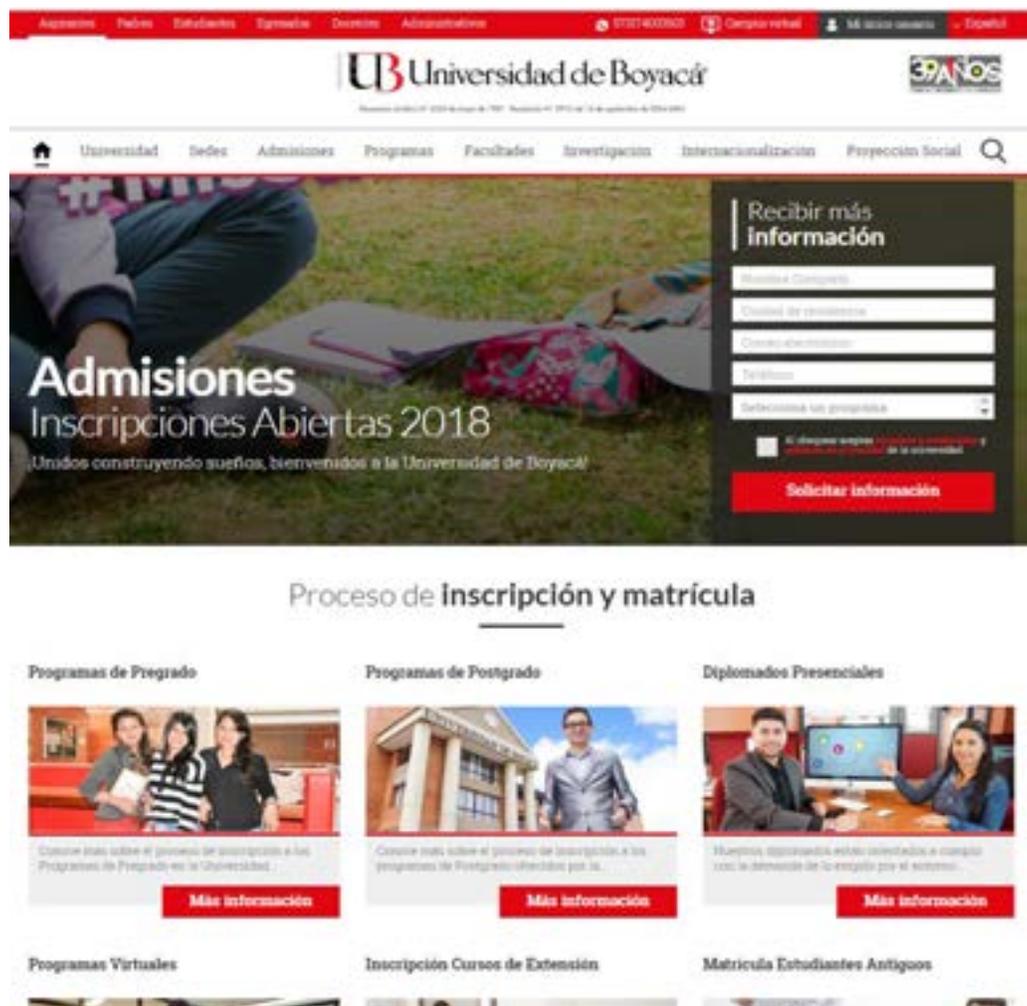


Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Yopal

Cuando se trata de solicitud de inscripción a algún programa académico, el funcionario de atención en este punto realiza la verificación y asesoría de la documentación correspondiente para las inscripciones de pregrado y posgrado, siendo esta la solicitud más frecuente en este punto de atención.

Si el ciudadano no cuenta con la documentación para realizar la inscripción también, se la indica dónde puede obtener el formulario de inscripción y la información de los documentos requeridos para esta. Esto se explica mostrando al ciudadano la página web de la institución <http://www.uniboyaca.edu.co/>, en el enlace de “*Admisiones*”, el cual lleva a una página que tiene un formulario para solicitar información y el enlace a diferentes opciones de inscripción y matrícula (ver figura 25).

Figura 25. Información para proceso de inscripción y matrícula en la página Web institucional



Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

2.4 HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al **ciudadano externo** en todas las sedes de la Universidad es *lunes a viernes de 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.*

El horario de atención al **ciudadano interno** en la sede Tunja es de *lunes a viernes de 6:30 a.m. a 10:00 p.m. y sábados de 6:30 am a 6 p.m. en jornada continua.*

El horario de atención al **ciudadano interno** en la sede Sogamoso Edificio 1 es de *lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 am a 6 p.m. en jornada continua.* El horario de atención en el Edificio 2 es de *lunes a viernes de 8 a.m. a 1:00 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.*

Adicionalmente, algunas dependencias de la Institución manejan horarios específicos de atención al ciudadano interno, los cuales se detallan en los siguientes numerales, cuando difieren respecto a lo estipulado en este numeral.

3 SERVICIOS OFRECIDOS AL CIUDADANO POR DEPENDENCIA

3.1 RECTORÍA - RECT

En esta dependencia se atiende al ciudadano interno y externo de acuerdo con los procesos académicos y administrativos que le atañen a este estamento de gobierno. La rectoría cuenta con una secretaria y una asistente, quienes canalizan las solicitudes que llegan a este despacho y agendan las citas de atención.

Esta dependencia se encuentra ubicada en la Sede Tunja, edificio central, oficina 301, el correo de contacto es rectoria@uniboyaca.edu.co. El teléfono es (8)75000000 Ext. 5301.

3.1.1 Oficina de Asesoría Jurídica - OJUR

Esta dependencia se encarga brinda información y orientación a ciudadanos internos y externos, en cuanto a trámites legales relacionados con la actividad académica, administrativa y financiera como: acuerdos de pago de créditos institucionales, comisiones de estudio, procesos disciplinarios, entre otros. El ciudadano externo por lo general se comunica con esta dependencia cuando solicita información sobre estudiantes o funcionarios de la Institución y se le indica si se puede o no suministrar esta, teniendo en cuenta la ley de protección de datos personales.

La Oficina de asesoría jurídica está ubicada en la Sede Tunja, edificio central, oficina 311, el correo de contacto es abeasdata@uniboyaca.edu.co.

3.1.2 Secretaría General - SEGL

La Secretaría General es una dependencia administrativa y tiene adscritas las secciones de Admisiones y Matrículas, y Registro y Control Académico. En la Sede Tunja se encuentra ubicada en el tercer piso del edificio 11, oficina 302 (ver figura 26). Como se mencionó anteriormente, en la Sede Sogamoso se cuenta con una oficina de tesorería y matrículas (ver numeral 3.3.7.6 de este documento). En estas oficinas, el ciudadano puede realizar los procedimientos de solicitud de constancias y certificados, autorización de paz y salvos para grado y reintegro, admisiones y matrícula, verificación académica, reportes de notas, así como todo lo relacionado con becas parciales, decisiones del consejo académico y directivo, entre otros.

Figura 26. Punto de atención en Secretaría General – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría académica

Además, y de acuerdo con los procedimientos certificados en el sistema de gestión de calidad de procesos, se tienen establecidos los tiempos de respuesta al requerimiento del ciudadano, el cual corresponde a un día hábil para la expedición de constancias y verificación de información académica y de dos días hábiles para la expedición de certificados de notas. De otra parte, los procedimientos están documentados y pueden ser consultados en el sistema de gestión de calidad de procesos (online) y en el manual de políticas y bases para el desarrollo de la secretaría general.

Así mismo, el horario de atención al ciudadano en esta dependencia es de *lunes a viernes de 8 a.m. a 12 p.m. y 2 p.m. a 6:40 .pm*. Los canales empleados para brindar información al ciudadano son de forma presencial, telefónico y correo electrónico: secretariageneral@uniboyaca.edu.co.

En la Sede Tunja, la sección de Admisiones y Matriculas se encuentra ubicada el tercer piso del edificio 11, frente a la tesorería de la Institución, en esta se realizan los procedimientos de inscripción, admisión, matrícula y se reciben la solicitud de paz y salvos. Con el propósito de ofrecer un servicio oportuno y ordenado, se emplea el sistema digiturno, además, se cuenta con la capacidad tecnológica del Sistema Integrado de Información (SIIUB), que permite el desarrollo y atención de los requerimientos de los usuarios. También se cuenta con un buzón de sugerencias,

que permite medir el indicador de satisfacción del cliente que realiza alguna gestión en esta dependencia a través de la evaluación de la atención recibida (ver figura 27).

Figura 27. Sistema de turnos y buzón de sugerencias - área de admisiones y matrículas – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

El edificio 11 cuenta con una rampa, un ascensor y una sala de espera dotada de sillas, la cual ofrece espacio suficiente para personas en condición de discapacidad y para brindar una adecuada atención al ciudadano (ver figura 8). También se cuenta con una ventanilla de atención preferencial para personas con discapacidad, personas de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo (módulo 5) (ver figura 29).

Figura 28. Zona de espera para atención en admisiones y matrículas – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Figura 29. Módulo 5 de atención preferencial en admisiones y matrículas – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

En la secretaría general, el estudiante también realiza la legalización de los respectivos descuentos que le brinda la Universidad para sus pagos; para lo cual debe cumplir con los requisitos estipulados en la normatividad institucional.

Los ciudadanos pueden consultar información de admisiones y matrículas de forma presencial en las instalaciones de la Universidad, a través de los canales de comunicación telefónico y por la página web de la Universidad de Boyacá, en la pestaña de admisiones (ver figura 30), en estos también pueden consultar los procesos de inscripción y matrícula para los diferentes programas de pregrado, postgrado, diplomados, programas virtuales, cursos de extensión y matrícula de estudiantes antiguos (ver figura 31).

Figura 30. Página web Universidad de Boyacá, sección admisiones



Fuente: Página institucional de la Universidad de Boyacá

Figura 31. Plataforma de información sobre el proceso de inscripción y matrícula



Fuente: Página institucional de la Universidad de Boyacá

Los correos de contacto de las secciones de la Secretaría general son:

- Registro y control académico: registroycontrol@uniboyaca.edu.co
- Admisiones y matrículas: matriculas@uniboyaca.edu.co

En el caso de la Sede de Yopal y la oficina de Bogotá, los funcionarios a cargo de estas dependencias asesoran a los ciudadanos en el proceso de admisión, reciben su documentación y realizan la entrevista. La documentación es remitida a la Sede de Tunja, en la cual debe culminarse el proceso de admisión y matrícula por parte del ciudadano.

3.1.3 División Financiera - DIFI

La División financiera es una dependencia que presta servicio de atención a ciudadanos internos y externos. Esta división está ubicada en la Sede Tunja, Edificio 11, cuarto piso.

A continuación, se describe el servicio prestado por parte de las secciones que prestan servicio al ciudadano interno y externo.

3.1.3.1 Tesorería

En esta dependencia el ciudadano realiza los pagos correspondientes para sus trámites académicos, esta funciona como sistema de recaudo para la Universidad de Boyacá (ver figura 32).

Figura 32. Punto de atención en Tesorería – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

El ciudadano puede realizar el trámite de pago matrículas, pago de derechos de inscripción, certificados, constancias, exámenes de grado, exámenes de suficiencia de idiomas, supletorios, sobre carga académica, homologaciones y reposición de carné, entre otros.

La dependencia tiene establecidos los horarios de atención de *lunes a miércoles de 8 a.m. a 12:15 p.m. y de 2 p.m. a 6:30 p.m. y jueves a viernes de 8 a.m. a 12:15 p.m. y de 2 p.m. a 7 p.m.*, para la sede Tunja y en la sede Sogamoso *lunes a viernes de 7 a.m. a 12 m. y de 1:30 pm a 6 p.m.*

En la Sede Tunja, la tesorería está ubicada en el Tercer piso del Edificio 11, dispone de un sistema de turnos (digiturnos) (ver figura 33) y espacios de archivos suficientes para llevar un orden en la documentación y recibos de pago, esto con el fin de ofrecer un servicio ordenado y oportuno.

Figura 33. Sistema de turnos para Tesorería – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Cuando el ciudadano de esta dependencia realiza alguno de los trámites nombrados anteriormente, el funcionario a cargo solicita información básica como: código estudiantil o documento de identificación y concepto del valor a pagar; cuando el ciudadano ha realizado su pago se le hace entrega del respectivo comprobante.

Para docentes y funcionarios administrativos, en esta dependencia también se les realiza el servicio de pago de viáticos, posterior al trámite de autorización y aprobación en su dependencia y en la rectoría.

En la Sede de Sogamoso también se cuenta con una oficina que presta los servicios de tesorería y matrículas, descritos en el numeral 3.3.7.6 de este documento.

3.1.3.2 Servicio de atención para créditos e ICETEX

Se cuenta con un espacio integrado por algunas entidades financieras y bancarias (Pichincha, Fincomercio, Coomultrasan, Sufi-Bancolombia, AV Villas) las cuales ofrecen el servicio de

crédito para estudios de pregrado, postgrado, maestría o diplomados. La oficina se ubica en la Sede Tunja en el tercer piso del edificio 11 (ver figuras 34 y 35).

Figura 34. Entrada a puntos de atención de entidades financieras – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Figura 35. Espacios de atención de entidades financieras – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Esta área es independiente a la Universidad, pero a los funcionarios de las entidades bancarias se les exige adecuada presentación personal acorde con las normas para la atención al ciudadano de la Institución. Se cuenta con sillas de espera general y fuera de las instalaciones de la oficina se cuenta con el espacio suficiente para las personas en sillas de ruedas.

Estas entidades ofrecen servicio de información y trámite de créditos a corto plazo (sin vida crediticia) y largo plazo (tipo ICETEX) de acuerdo con la comodidad y posibilidad de pagos del ciudadano.

La División Financiera también cuenta con una oficina de atención y asesoría para créditos con el ICETEX, ubicada en la Sede Tunja, cuarto piso, la cual es atendida por una funcionaria de la Universidad de Boyacá (ver figura 36).

Figura 36. Atención para asesoría créditos ICETEX – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

En la Sede Sogamoso, la información sobre asesoría con ICETEX y créditos es suministrada por el funcionario responsable de atender la oficina de tesorería. En caso de presentarse alguna duda sobre estos servicios, el funcionario responsable de brindar la información se comunica telefónicamente con los funcionarios de la Sede Tunja que atienden estas oficinas para suministrar

una atención completa al ciudadano. En el caso de la Sede Yopal la persona que asesora al ciudadano en estos temas es la directora de Sede, quien igualmente se comunica con los funcionarios de la Sede Tunja para aclarar dudas, si así se requiere.

3.1.4 División de Bienestar Universitario - DIBU

Esta dependencia ofrece servicios de apoyo a la formación integral de la comunidad universitaria y se fundamenta en la realización de programas que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos internos (estudiantes y funcionarios de la Institución) y externos (público en general).

El Bienestar Universitario orienta la prestación de servicios a través de programas ofrecidos en sus secciones de: Atención médica, Consultorio psicológico, Cultura, Deportes, Coordinación tutorial y Educación inclusiva; cada una de estas áreas cuenta con profesionales especializados que garantizan la calidad del servicio apoyados en una infraestructura que le brinda las mejores condiciones, asegurando la buena atención al ciudadano. De igual forma, se cuenta con convenios que apoyan cada uno de los servicios, entre los cuales se encuentran convenios con médicos especialistas, instituciones y centros especializados en las áreas de: salud, institutos de deporte, cultura y Caja de Compensación, entre otros, los cuales permiten complementar la prestación de los servicios y programas que ofrece la División.

Para estos servicios e inquietudes sobre lo relacionado con la dependencia de Bienestar Universitario se ha establecido como horario de atención: *lunes a viernes de 8 a.m. a 12 p.m. y 2 p.m. a 6 p.m. y sábado 8 a.m. a 11:00 a.m.* Las oficinas de Bienestar universitario de la Sede Tunja se encuentran ubicadas en el primer piso del Edificio Central (ver figura 37), su email es bienestaruniversitario@uniboyaca.edu.co y su teléfono de contacto es (8) 7450000 Ext.5108.

Los servicios de Bienestar Universitario para la Sede Sogamoso se describen en el numeral 3.3.7.4 de este documento.

Figura 37. Oficina de atención en Bienestar Universitario – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría académica

La dependencia mediante tableros y carteleras avisa al ciudadano respecto a información de los servicios que se ofrecen, indicando fechas y horarios específicos de las actividades programadas (ver figuras 38 y 39).

Figura 38. Avisos informativos de Bienestar Universitario - carteles



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría académica

Figura 39. Avisos informativos de Bienestar Universitario – tablero



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría académica

3.1.4.1 Consultorio psicológico

Uno de los servicios ofrecidos para el ciudadano es la consulta en aspectos psicológico, académico-laboral, social y familiar. Se cuenta con profesionales que prestan servicio en dos consultorios de Psicología adecuadamente dotados.

La consulta psicológica se ofrece a todos los ciudadanos internos, vinculando familia y redes de apoyo, si es necesario.

Los servicios de psicología que se prestan son:

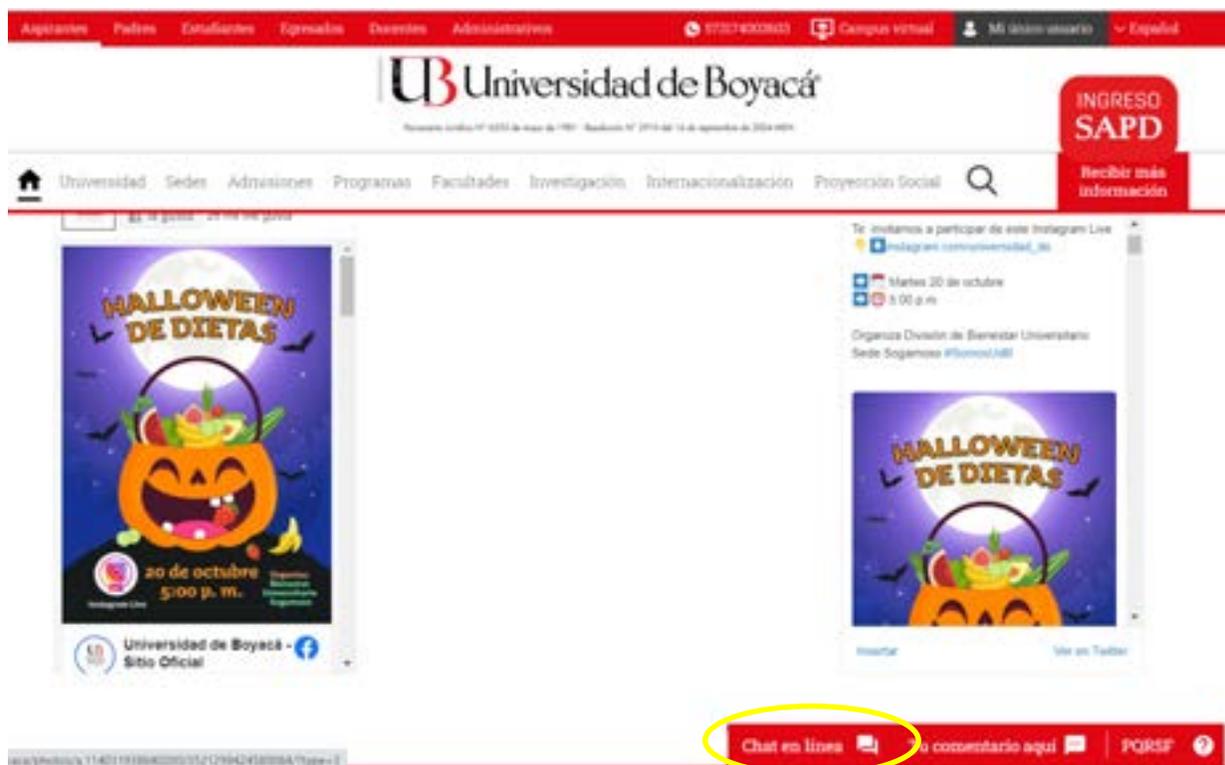
- Adaptación a la vida universitaria
- Manejo del duelo
- Solución de conflictos y toma de decisiones que afecten su proyecto de vida universitario.
- Entrevistas de intercambio para movilidad nacional e internacional
- Primeros auxilios psicológicos (intervención en crisis)
- Talleres, conferencias, charlas y conversatorios, entre otros

El ciudadano externo puede hacer uso del servicio psicológico para orientación vocacional – profesional y para la presentación de segunda entrevista dentro del proceso de selección de aspirantes a ingresar a un programa de la Universidad.

El horario de atención en el consultorio psicológico es de *lunes a viernes de 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.* Adicionalmente, existe un horario especial de atención a funcionarios de la Universidad de Boyacá los *martes y miércoles de 6 p.m. a 7:00 p.m.*

Por otra parte, el ciudadano interno puede adquirir el servicio de psicología mediante el canal virtual a través de la página web de la institución <http://www.uniboyaca.edu.co/> en el enlace “Chat en línea” ubicado en la parte inferior de la página (ver figura 40). Al ingresar a este enlace, el ciudadano selecciona “Chat con el Psicólogo” (ver figura 41). En este canal se puede realizar una conversación escrita ciudadano-psicólogo, donde se expone el problema que presenta y el Psicólogo que presta el servicio brinda el apoyo psicológico.

Figura 40. Acceso a Chat en línea – página web institucional



Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

Figura 41. Acceso a Chat con el Psicólogo – página web institucional

Thank you for contacting us. Please fill out the form below and click the Start Chat button.

Choose Department:

1. Chat General
1. Chat General
2. Chat con el Psicólogo (offline)

Name:

Visitante

Start Chat

Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

Los horarios del servicio del chat con el Psicólogo se encuentran estipulados de la siguiente manera:

- Lunes: 10:00 a.m. a 12 p.m. y 3:00 p.m. a 4:00 p.m.
- Martes: 10:00 a.m. a 12 p.m. y 4:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Miércoles: 11:00 a.m. a 12 p.m.
- Jueves: 4:00 p.m. a 6 p.m.
- Viernes: 4:00 p.m. a 6 p.m.

3.1.4.2 Atención médica y enfermería

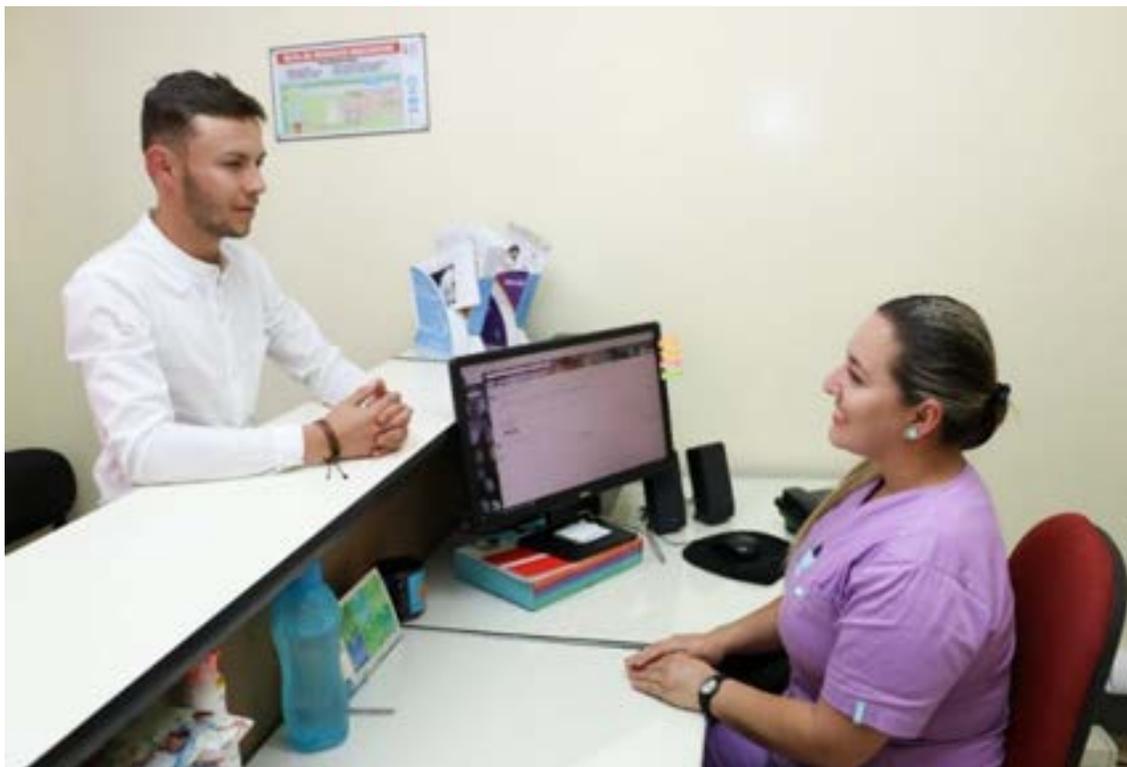
El servicio de atención médica cuenta con una enfermera, un médico general y un médico especialista en salud ocupacional. Actualmente el servicio de salud se encuentra habilitado ante la Secretaría de Salud de Boyacá para prestar los servicios de: vacunación, atención en planificación familiar para hombres y mujeres, medicina general, medicina laboral y del trabajo, fisioterapia y terapia respiratoria. Adicionalmente se cuenta con convenios para remisión de estudiantes y funcionarios a los servicios de odontología y optometría.

En la Sede Tunja, el servicio de salud de la División de Bienestar Universitario cuenta con un área de recepción para la coordinación de citas médicas y de enfermería (ver figura 42), un área de vacunación para los procedimientos de aplicación de las vacunas de Hepatitis B, Toxoide tetánico, Influenza estacional y Virus del Papiloma Humano. Adicionalmente, se cuenta con consultorio médico para la atención de la consulta médica general, consulta de planificación familiar y la consulta de medicina laboral y del trabajo (ver figura 43).

A través de los programas de fisioterapia, terapia respiratoria y la sección de seguridad y salud en el trabajo; se cuenta con áreas para los procedimientos de terapia física, terapia respiratoria y un segundo consultorio médico de apoyo para la atención de funcionarios en sus exámenes ocupacionales de ingreso, periódico y de retiro.

El servicio de salud se encuentra disponible para la Sede Tunja en horario de *lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 7 p.m. y sábado 8 a.m. a 12 m.*

Figura 42. Recepción y coordinación de citas - Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Figura 43. Consulta médica



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

3.1.4.3 Tutorías

La tutoría en la Universidad de Boyacá es un servicio creado con el propósito de mejorar la labor de formación integral, mediante este servicio se ofrece a los estudiantes la posibilidad de contar con el apoyo, consejería y asesoría de un docente que ejerce su rol de tutor, para hacer que la permanencia en la universidad sea la mejor oportunidad de desarrollarse como ser humano integral y como el mejor profesional. El programa de tutorías es una de las grandes fortalezas de la Universidad de Boyacá y desde su creación en el año 2001 ha contribuido con la generación de estrategias, no solamente académicas, sino integrales, que forman al estudiante, pero que principalmente velan por la continuidad de ellos dentro de la institución.

Cada estudiante tiene un tutor asignado en su programa académico y es la persona encargada de orientar las estrategias de seguimiento, teniendo en cuenta las particularidades y riesgos que presenta el estudiante así:

Tutoría individual: La tutoría individual permite apoyar al estudiante frente a alguna circunstancia vinculada con su desarrollo personal y profesional. Este tipo de tutoría requiere que el docente desarrolle algunas competencias para el manejo de problemáticas a nivel personal, o según sea el caso, pueda recibir ayuda para brindar una atención especializada (ver figura 44).

Figura 44. Desarrollo de tutoría individual



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría de Desarrollo Institucional

Tutoría grupal: Este tipo de tutoría se enfoca en el análisis y resolución de problemas escolares que competen a un colectivo como puede ser: conflictos con un profesor, bajo rendimiento de un grupo específico, problemas de indisciplina, inadecuada adaptación al contexto universitario, carencia de hábitos y técnicas de estudio. También se pueden abordar temas según las necesidades de cada programa y/o semestre como: relaciones interpersonales, adolescencia, trabajo colaborativo, entre otros (ver figura 45).

Figura 45. Desarrollo de tutorías grupales



Fuente: Universidad de Boyacá - División de Bienestar Universitario Sede Tunja

3.3.4 Deportes

El servicio deportivo está enmarcado en los programas orientados hacia el uso del tiempo libre (ver figura 46), la promoción de la actividad física y la actividad deportiva de los ciudadanos internos; entre estos servicios está el préstamo de elementos deportivos tales como balones y juegos de mesa, cuyo servicio se presta en la secretaría de Bienestar Universitario en los horarios de atención mencionados anteriormente; de igual forma, en la Sede Tunja se realiza el préstamo de escenarios deportivos como las canchas sintéticas de fútbol 5, las cuales funcionan en horario *de lunes a viernes de 9 a.m. a 12 m. y de 4 p.m. a 9 p.m.*, también está el Campus deportivo con los servicios de Cancha de fútbol, Sala de Tenis de Mesa, Cancha de tenis de campo, canchas múltiples para baloncesto, Voleibol, fútbol sala y pista de atletismo; el horario de atención del campus es de *lunes a viertes de 6 a.m. a 6 p.m.*, donde el ciudadano interno para acceder el servicio debe presentar el carné que lo acredite como miembro de la Universidad de Boyacá. Para ciudadanos externos es necesario que soliciten por escrito el servicio en la dirección de Bienestar Universitario y reciban la autorización correspondiente.

Figura 46. Préstamo de elementos



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

De igual forma, los ciudadanos internos pueden acceder a los servicios del programa de acondicionamiento físico a través del Gimnasio que atiende a los interesados de lunes a miércoles de 9 a.m. a 12 m. y de 4 p.m. a 9 p.m., los viernes de 9 a.m. a 1 p.m. y de 4 p.m. a 7 p.m. y los días sábados de 9 a.m. a 11 a.m, en la Sede Tunja. De igual forma, se ofrece el servicio de Aeróbicos el cual se presta en el Coliseo de la Universidad, de lunes a viernes a las 6:30 p.m. Para acceder a estos servicios, los ciudadanos internos deben presentar su carné institucional.

También se prestan los servicios de torneos internos mediante una inscripción que se realiza por convocatoria a la comunidad universitaria, los interesados deben diligenciar la planilla de inscripción y así ser programados en cada torneo. Para los ciudadanos internos con habilidades deportivas específicas, se cuenta con selecciones deportivas que representan la universidad en eventos externos y para acceder a estos programas se debe presentar el carné y asistir a los horarios acordados con todos los participantes en cada semestre, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo y de escenario.

3.1.5 División de Planeación y Acreditación - DIPA

Esta división se encarga de apoyar y orientar los procesos de autoevaluación y acreditación, tanto de los programas, como institucional, también suministra al ciudadano interno y externo (entidades públicas y privadas) que lo requieran, la información estadística de los estamentos universitarios, así como los informes cualitativos y cuantitativos relacionados con la actividad de planeación institucional.

3.1.6 División de Tecnología - DITE

Esta división que se encarga de la gestión y/o administración de los servicios y recursos TIC de la Universidad de Boyacá, que apoyan los procesos académicos, administrativos y financieros de la institución a través de procedimientos al servicio de la comunidad académica, de los cuales algunos han sido incluidos en el sistema de calidad institucional, además cuenta con las siguientes secciones; Sección de infraestructura tecnológica – DINTEL, Sección de Sistema de Información – SIIUB. Esta dependencia se encuentra ubicada en la Sede Tunja, edificio múltiple 1, sótano. Los ciudadanos pueden solicitar los servicios de DINTEL dirigiéndose personalmente a la dependencia, vía telefónica o escribiendo al email dintel@uniboyaca.edu.co.

A continuación, se mencionan de manera general estos servicios y que se relacionan directamente con los *ciudadanos internos*.

3.1.6.1 Servicios tecnológicos

Por medio de la plataforma de MI ÚNICO USUARIO que se encuentra en la página web institucional www.uniboyaca.edu.co (menú superior derecho), se permite el ingreso de *ciudadanos internos*, a diferentes servicios tecnológicos usando el mismo usuario y contraseña del correo electrónico (ver figura 47).

Figura 47. Servicios online prestados por DINTEL



Fuente Universidad de Boyacá – DINTEL

A continuación, se detallan estos servicios.

3.1.6.2 Mesa de Ayuda

Los ciudadanos internos de la Universidad de Boyacá cuentan con un punto de contacto mediante el cual se resuelven y/o canalizan las necesidades que se relacionan con el uso de recursos y servicios tecnológicos de la Universidad de Boyacá. (ver figura 48), el cual se encuentra disponible a través de la opción de “Mi único usuario” de la página Web institucional

Figura 48. Mesa de Ayuda



Fuente: Universidad de Boyacá – DINTEL

3.1.6.3 Correo electrónico

El correo electrónico institucional es un servicio que le proporciona la Universidad a sus **ciudadanos internos**. Este servicio está soportado por la tecnología de Google. Para su ingreso al servicio de correo el ciudadano interno da click en el ícono (ver figura 49) que se encuentra al ingresar a la opción de “Mi único usuario”, disponible en el menú superior derecho de la página web institucional, también es posible ingresar a través de la URL www.gmail.com.

Figura 49. Acceso a la plataforma del correo electrónico



Fuente: siiubonline.uniboyaca.edu.co

3.1.6.4 Sistema integrado de información de la Universidad de Boyacá – SIIUB

Este sistema permite a los **ciudadanos internos** acceder de acuerdo con su rol a las diferentes aplicaciones construidas para soportar las actividades académicas y administrativas. El SIIUB presenta una estructura modular distribuida en cuatro grandes módulos: Aspirante, Estudiante, Egresado(a), funcionario(a), cada uno de estos es habilitado a los usuarios de acuerdo con las funciones que desempeñan y el cargo asignado (ver figura 50). A esta opción se ingresa a través del ícono SIIUB, que se encuentra disponible en “Mi único usuario”, disponible en el menú superior derecho de la página Web institucional. Si un ciudadano interno requiere de algún servicio o soporte relacionado con SIIUB puede comunicarse telefónicamente con DINTEL o enviar su solicitud al email siub@uniboyaca.edu.co.

Figura 50. Plataforma del sistema integrado de información SIIUB



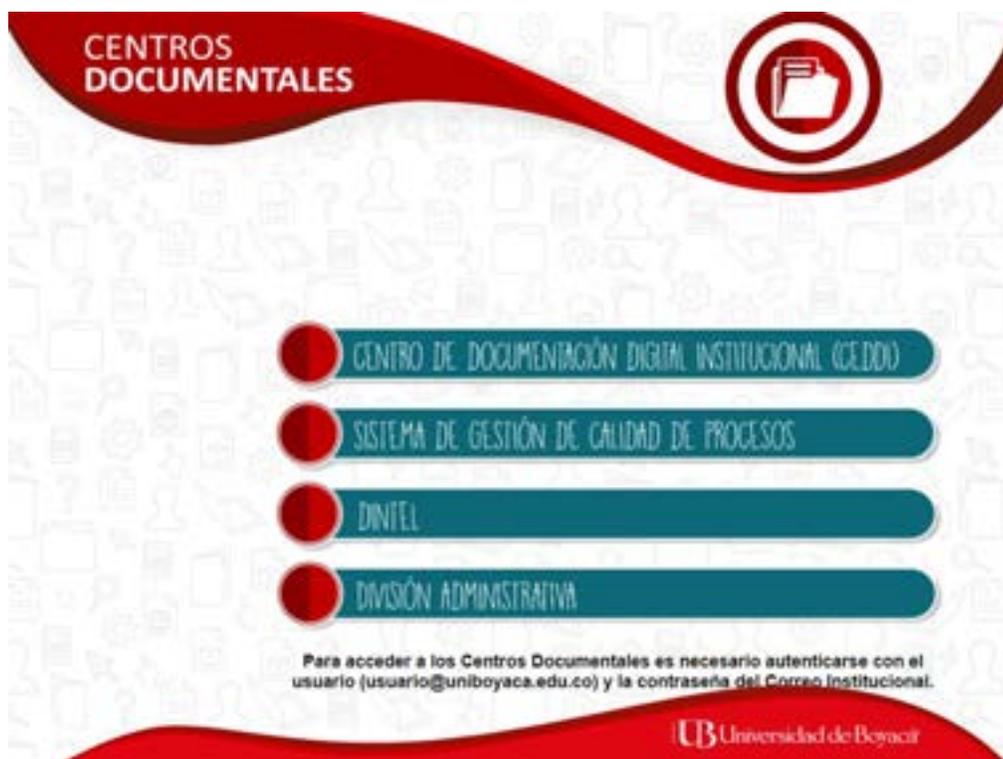
Fuente: siubonline.uniboyaca.edu.co

3.1.6.5 Centros documentales

Un centro documental es una unidad de información donde se almacena, gestiona y difunde documentación de tipo académico o administrativo producida por las diferentes dependencias de la universidad. A través de los Centros Documentales, el **ciudadano interno** puede consultar información, guías, formatos y demás documentos relevantes para el desarrollo de sus actividades,

siempre y cuando tenga el permiso correspondiente, el cual se otorga según el cargo. El ciudadano cuenta con los centros documentales que se pueden ver en la figura 51.

Figura 51. Centros documentales



Fuente: <http://repositorios.uniboyaca.edu.co/>

3.1.6.6 Gestión de carnetización

Gracias a este servicio los ciudadanos que conforman la comunidad educativa de la Universidad de Boyacá pueden tener el carné que les permite el ingreso a la Institución y a sus servicios.

Carné para estudiantes, docentes y administrativos

Este carné permite identificar a los ciudadanos como miembros de la Universidad de Boyacá, es personal e intransferible y obligatorio para el ingreso a las instalaciones de la Universidad; adicionalmente permite el acceso a varios beneficios institucionales, como: bienestar universitario, politeca, gimnasio, campus deportivo, entre otros.

Carné para egresados

A los egresados de la Universidad de Boyacá, se les entrega un carné que los acredita como egresados y miembros de la institución, con este carné pueden ingresar a las instalaciones de la

institución y tener acceso a los beneficios que la Universidad presta a este estamento (ver figura 52).

Figura 52. Carné de egresados de la Universidad de Boyacá



Fuente: www.uniboyaca.edu.co “Carné de egresados”

Carné para padres de familia

Los padres de familia de los estudiantes pueden solicitar un carné personal de la Universidad de Boyacá que los acredita como miembros de la Institución. Con este carné podrán ingresar a la Universidad sin ningún inconveniente y tener acceso a varios beneficios institucionales, como bienestar universitario, politeca y gimnasio, entre otros.

3.1.6.7 Préstamo de recursos tecnológicos

DINTEL administra 17 salones multimedia ubicados en el Edificio Central y en el Edificio Múltiple I de la Sede Tunja (ver figura 53), además ofrece en préstamo video beams portátiles para apoyar las clases (ver figura 54), así mismo, otros recursos de tipo tecnológico que permiten el cumplimiento de objetivos de la Institución. Estos recursos son prestados a los docentes y personal administrativo de la Universidad, con la presentación del carné institucional.

Figura 53. Salas DINTEL



Fuente: Universidad de Boyacá – DINTEL

Figura 54. Préstamo de equipos tecnológicos



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría académica

3.1.6.8 Infraestructura de backup de usuarios finales

Gracias a este servicio los ciudadanos internos que manejan datos sensibles para la institución, pueden optar por un mecanismo de respaldo de información que administra DINTEL.

3.1.6.9 Servicios de telecomunicaciones y gestión de infraestructura interna TI

La Universidad de Boyacá cuenta en la actualidad con una moderna infraestructura de comunicaciones que permite proveer a la comunidad académica servicios de red de datos cableada, red Wifi, sistema de telefonía que permite la integración de la Sede Tunja y Sede Sogamoso, servicio de internet y sistema de videoconferencia.

El servicio de gestión de infraestructura es el encargado de administrar, monitorear, configurar, actualizar mantener seguro y en funcionamiento el hardware y el software de los dispositivos que contribuyen a la comunicación y al acceso de los distintos servicios de la Universidad de la Universidad de Boyacá.

3.1.6.10 Centro de Informática - CEIN

El Centro de informática posee la infraestructura tecnológica necesaria para el desarrollo de las prácticas de los cursos y actividades de capacitación en el área de informática y computación. Administra los recursos de hardware y software disponibles en las salas y gestiona ante las instancias correspondientes la adquisición de nuevos recursos de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

El Centro de informática presta servicios a ciudadanos internos que se identifiquen con su carné institucional vigente y a ciudadanos externos que hayan reservado una sala mediante alquiler por parte de alguna entidad privada o del estado.

En la Sede Tunja el Centro de Informática está ubicado en el segundo y tercer piso del Edificio Múltiple II, cuenta con 9 salas de cómputo (ver figura 55), en la Sede Sogamoso el Centro de Informática está ubicado en el segundo piso del Edificio 1 cuenta con 4 salas de cómputo (ver figura 56), y en Yopal se cuenta con una sala de cómputo ubicada en el primer piso de la Sede (ver figura 57).

Figura 55. Sala de cómputo - Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá – Centro de informática

Figura 56. Sala de cómputo - Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

Figura 57. Sala de cómputo - Sede Yopal



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Yopal

En la Sede Tunja el horario de atención es de *lunes a viernes de 6:45 a.m. a 10 p.m. y los sábados de 6:45 a.m. a 6 p.m. en jornada continua* y el Centro de informática de la Sede Sogamoso tiene horario de atención de *lunes a viernes de 7 a.m. a 9 p.m. y los sábados de 7 a.m. a 6 p.m. en jornada continua*.

Para la reserva de salas de cómputo por parte de docentes, cuando no corresponde a la asignación de horario de clase, la solicitud se puede realizar de forma telefónica a la extensión 3101, o de forma presencial diligenciando el formato disponible en los puntos de atención de la dependencia (ver figura 58), especificando la fecha, la asignatura, programa académico y los requisitos de software que necesita. El control del servicio de préstamo de salas se lleva en formato Excel, herramienta que permite una atención ordenada y servicio oportuno a la hora de ser solicitado por el ciudadano. El requisito para acceder al servicio por parte de los ciudadanos internos es presentar el carné institucional activo.

Figura 58. Punto de atención en sala de cómputo – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría académica

Figura 59. Solicitud de turno en sala de cómputo – Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

Respecto al préstamo de equipos de cómputo disponibles en las salas de cómputo, el ciudadano interno (funcionario administrativo, docente, estudiante o egresado) debe presentar el carné institucional (ver figura 59), este servicio se presta de inmediato si se encuentra en el momento un sala disponible; también se realiza un control de seguimiento, a través del formato en Excel, donde se llenan los campos con información mínima como: programa académico del estudiante, fecha, hora de entrada, hora de salida y sala informática utilizada.

3.2 VICERRECTORÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL - VRDI

La vicerrectoría de desarrollo institucional, es la “encargada de orientar las formas de avanzar en el cumplimiento de la filosofía institucional y de sus políticas educativas.”¹, además, se encarga de preparar proyectos para obtener fuentes de financiamiento y así garantizar que la universidad sea sustentable, como también, por medio de sus oficinas y divisiones establece estrategias para la divulgación de los servicios académicos, investigativos, realiza seguimiento y apoyo a egresados, entre otros.

Las divisiones que están adscritas a la vicerrectoría de desarrollo institucional son: Oficina de Comunicaciones y Mercadeo (OCME), División de Egresados (DIEG), División de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales (DIRI), División de Proyectos Especiales (DIPE) y División de Responsabilidad Universitaria (DIRS).

3.2.1 División de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales – DIRI

Esta dependencia es la encargada de generar nuevas relaciones y fortalecer la cooperación académica con instituciones de educación superior de Colombia y el mundo, mediante el establecimiento de convenios, para así dar oportunidades de movilidad y trabajo en redes al ciudadano externo e interno.

¹ Acuerdo Consejo de Fundadores No. 052 de 2011, Por el cual se modifica la estructura orgánica de la Universidad de Boyacá.

En la Sede Tunja, se tiene establecido que el horario de atención al ciudadano por parte de la DIRI es de *lunes a viernes de 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.* en el Edificio Central, oficinas 309 y 310.

También se ofrecen diferentes canales asequibles de comunicación para el ciudadano:

- Vía telefónica a los números (8)7451910 y (8)7450000 Ext. 5303 y 5305
- Vía Celular y WhatsApp: +57 316 478 23 26
- Vía email:
 - Información general: diri@uniboyaca.edu.co
 - Trámite de convenios: conveniosub@uniboyaca.edu.co
 - Movilidad docente y estudiantil: intercambiosub@uniboyaca.edu.co
 - Programa Studium: programastudium@uniboyaca.edu.co
- Redes sociales:
 - Facebook: Diri UB Tunja
 - Twitter: [diriunivboyaca](https://twitter.com/diriunivboyaca)
 - Skype: [diriunivboyaca](https://www.skype.com/en/contacts/voice/diriunivboyaca)

La información y asesoría sobre los procesos de movilidad entrante y saliente para funcionarios administrativos, docentes y estudiantes se ofrecen de manera permanente por parte de los funcionarios de la DIRI.

En la Sede Sogamoso, la Oficina de Comunicaciones brinda la información correspondiente al procedimiento de movilidad estudiantil y trámite de convenios, en la extensión 2621 y en el Mezzanine 11 del edificio central.

En la sede Yopal, la Dirección de sede es la encargada de apoyar con la información referente a los procesos de la DIRI. Los datos de contacto son:

- Dirección: Carrera 19 No. 7 - 44
- Teléfono: (8) 6348018
- Celular: 3174051130

La División de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, también realiza el recibimiento y acompañamiento a los estudiantes y docentes de movilidad entrante (ver figura 60).

Figura 60. Estudiantes y docentes de movilidad entrante – periodo académico 2019-I



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

En los procesos de movilidad, los estudiantes pueden cursar un semestre académico, realizar práctica profesional y desarrollar proyectos de investigación en las Universidades con las que se tiene convenio. La movilidad debe realizarse en el marco de los acuerdos, convenios y redes de cooperación vigentes entre la Universidad de Boyacá y otras instituciones a nivel nacional y/o internacional. Con la movilidad, el docente puede ampliar su perfil profesional o desarrollar actividades académicas en las universidades de destino. Durante este tiempo, el docente mantiene su relación laboral con la universidad de origen.

La duración dependerá del tipo de actividad a realizar y de acuerdo con la antigüedad del docente. La movilidad docente y estudiantil, se llevan a cabo bajo el principio de reciprocidad convenida con las instituciones de origen. A continuación, se indican los requisitos y trámite para los procesos de movilidad estudiantil y docente.

La dependencia dispone de puestos de trabajo cómodos para brindar comodidad al ciudadano, además dispone del buzón de sugerencias para recibir realimentación del servicio y estar en constante mejoramiento, asegurando un servicio de calidad y satisfacción especialmente al estudiante de intercambio.

La DIRI igualmente hace uso de tableros de información, en los cuales comunica frecuentemente a la comunidad universitaria sobre procesos de intercambio (ver figura 61).

Figura 61. Tableros informativos DIRI – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Adicionalmente, se cuenta con el Programa Studium, cuyo objetivo principal es fortalecer los lazos de cooperación interinstitucional con Colegios e Instituciones Educativas de formación media, en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de la formación de los jóvenes. El primer paso para ello es la firma de convenios de colaboración interinstitucional. Para tal fin, las facultades, los programas y algunas dependencias de la Universidad de Boyacá, desarrollan conjuntamente un portafolio de cursos, conferencias, asesorías y talleres, con la expectativa de contribuir a la educación de calidad con transferencia de conocimientos derivados de la producción académica y científica de la Institución. La coordinación de este programa se hace desde la DIRI, presencialmente, mediante nuestros números de teléfono y correo electrónico anteriormente mencionados.

3.2.2 Oficina de Comunicaciones y Mercadeo – OCME

La Oficina de Comunicaciones y Mercadeo, adscrita a la Vicerrectoría de Desarrollo Institucional, es la encargada de la difusión institucional en ámbitos regional, nacional e internacional, desde la planeación y organización, hasta la puesta en marcha de las actividades relacionadas con comunicaciones, divulgación y publicidad institucional.

Desde 1999 y considerando de suma importancia la labor de promoción y divulgación, se creó el Centro de Atención para los Estudiantes (ver figura 62). y sus familias, en un espacio estratégicamente ubicado en el edificio central segundo piso Sede Tunja. Allí, tanto estudiantes de secundaria, como de la Universidad y sus familias, encuentran el lugar con información completa y precisa sobre: oferta académica de pregrado y postgrado, servicios, procesos de inscripción y matrícula, requisitos, valores de matrícula, formas de financiación, planes de becas e incentivos y todo aquello que requieren en el momento.

Figura 62. Centro de Atención para los Estudiantes

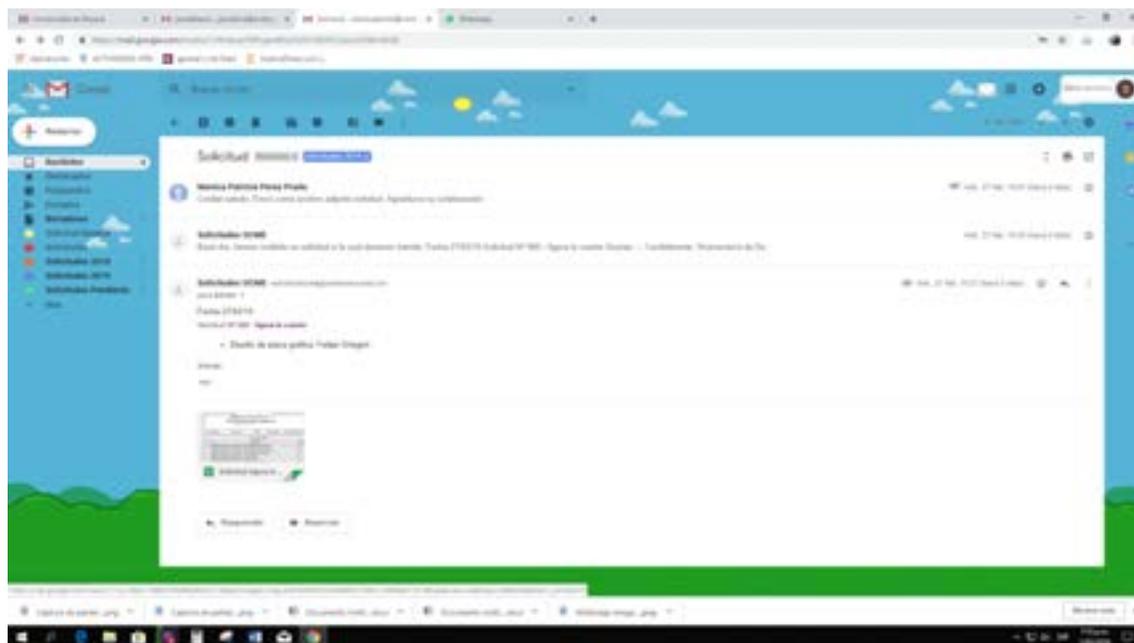


Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de Desarrollo Institucional

El horario de atención de la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo es: *lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12 m. y 2 p.m. a 6:30 p.m.* en el Edificio Central, oficina 508 (Sede Tunja).

Desde su inicio, la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo ha prestado múltiples servicios a las distintas dependencias de la Universidad, sin embargo, desde el 24 de febrero de 2017, la OCME ingresó al Sistema de Gestión de la Calidad (ver figura 63), lo cual facilitó las tareas de la dependencia y organizó la prestación de servicios a los diferentes estamentos de la Universidad como unidad de apoyo institucional. El día 8 de julio de 2018 la oficina de Comunicaciones y Mercadeo obtuvo la certificación ISO 9001:2015 otorgada por Bureau Veritas.

Figura 63. Ejecución de servicios de Comunicación - Sistema de Gestión de Calidad de Procesos



Fuente: solicitudsohme@uniboyaca.edu.co Vicerrectoría de Desarrollo Institucional

Los Campus “Vive la U” son jornadas lideradas desde la OCME, las cuales acercan a la vida universitaria a los estudiantes de último grado de secundaria del oriente colombiano a través de actividades como talleres, juegos, conferencias y charlas que muestran de manera real el ejercicio de su futura profesión desde las aulas, laboratorios y demás espacios físicos de formación estudiantil que la Universidad tiene a disposición de la comunidad (ver figura 64). Así mismo, con una dinámica similar, la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo adelanta cubrimientos de ciudades, los cuales consisten en llevar actividades de formación universitaria a las instituciones de secundaria del oriente colombiano de acuerdo con las solicitudes que hacen previamente los rectores de los planteles educativos, según los intereses particulares de sus estudiantes.

Figura 64. Campus “Vive la U”

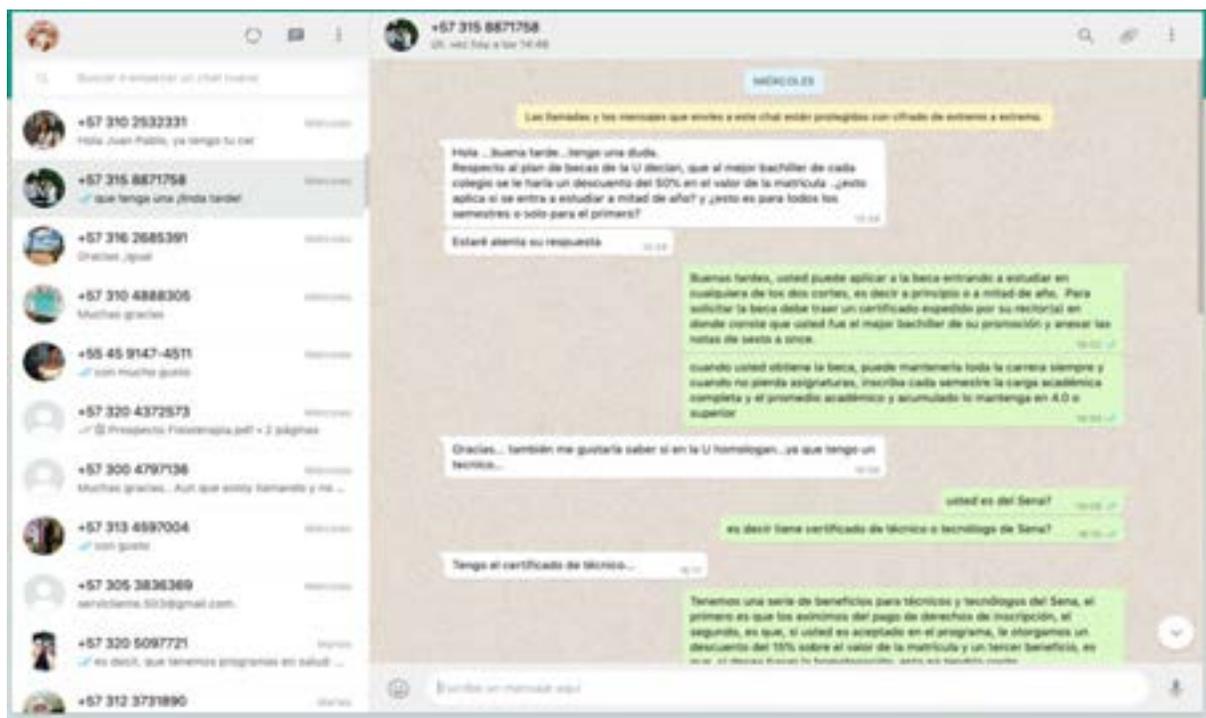


Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de Desarrollo Institucional

A través del correo electrónico y la página web, la OCME brinda atención personalizada a aspirantes, familiares, estudiantes, egresados y demás personas interesadas en algún programa académico o servicio de la Universidad, en procura de solucionar cualquier inquietud con respecto a algún procedimiento de la institución. En este tema, la OCME tiene a disposición las cuentas: admisiones@uniboyaca.edu.co comunicacionesymercadeo@uniboyaca.edu.co y el formulario “Más Información” alojado en el home del portal web, en el cual los visitantes dejan sus datos a fin de recibir una respuesta pronta y acertada.

Adicionalmente, a través de redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp (ver figura 65), a las cuales se puede acceder a través de la página Web institucional, la OCME presta atención inmediata al usuario, con el propósito de solucionar inquietudes y atender las necesidades de estudiantes, egresados, aspirantes, familiares y demás interesados en alguna de las alternativas académicas o servicios que presta la institución. También, mediante el Chat Institucional, la Oficina presta un servicio de pronta respuesta a aspirantes e interesados en procedimientos de inscripción o matrícula, así como en programas y/o servicios de la Universidad.

Figura 65. WhatsApp Institucional



Fuente: WhatsApp Institucional - Vicerrectoría de Desarrollo Institucional

Las cuentas de contacto institucional con redes sociales son:

Facebook: <https://www.facebook.com/universidaddeboyaca/>

Twitter: <https://twitter.com/univboyaca>

Instagram: https://www.instagram.com/universidad_de_boyaca/

Google+: <https://plus.google.com/u/0/111807576670500249184>

WhatsApp: +57 317 4003603

Mediante la participación en los diversos Encuentros Universitarios (ver figura 66) que organizan: el Ministerio de Educación, el ICETEX, Alcaldías, Secretarías de Educación, Colegios y Universidades; la OCME lleva la más completa información institucional (becas e incentivos, planes de financiación, programas académicos, servicios, descuentos y beneficios) a estudiantes de últimos grados de secundaria con el fin de presentar una alternativa educativa a los miles de jóvenes que van idealizando su proyecto de vida. Del mismo modo, la OCME realiza el Tour de Padres, que además de hacer un recorrido por las instalaciones de la futura Universidad de sus hijos,

presenta a ellos la información más útil y beneficiosa, que en múltiples oportunidades les permite tomar, junto con ellos, una de las determinaciones más importantes para el futuro.

Figura 66. Encuentro Universitario



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de Desarrollo Institucional

3.2.3 División de Egresados - DIEG

Esta dependencia es la encargada de “orientar, coordinar y evaluar la política de contacto, seguimiento y apoyo a los egresados de los diferentes programas académicos, para conocer la opinión que tienen sobre la calidad del servicio educativo ofrecido por la Universidad y el impacto de esta en su formación y en el ejercicio profesional” (Consejo de Fundadores, 2011)

En la Sede Tunja, se tiene establecido que el horario de atención al ciudadano por parte de la División de Egresados es de *lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 6 p.m.* en el Edificio Central, oficina 509.

También se ofrecen diferentes canales asequibles de comunicación para el ciudadano:

- Vía telefónica a los números (8)7450000 Ext. 5513
- Vía email: egresados@uniboyaca.edu.co

- Redes sociales:

Facebook:

<https://es-la.facebook.com/people/Egresados-Uniboyac%C3%A1/100009999432057>

Twitter: <https://twitter.com/EgresadosUB>

LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/in/egresadosuniversidad-de-boyac%C3%A1-a88b55128/>

Instagram: https://www.instagram.com/egresados_ub/

En la sede de Sogamoso, se brinda la información correspondiente a los procesos de la División de Egresados en la Dirección de la sede, en la extensión 2611 y en el Mezzanine 08 del edificio central.

En la sede Yopal, la Dirección de sede es la encargada de apoyar con la información referente a los procesos de la División de Egresados. Los datos de contacto son:

- Dirección: Carrera 19 No. 7 - 44
- Teléfono: (8) 6348018
- Celular: 3174051130

La División de Egresados, también mantiene el contacto con los coordinadores de la tutoría de egresados de cada programa académico a través del comité de tutores de egresados que se realiza mensualmente.

3.2.4 División de Proyectos Especiales - DIPE

La División de Proyectos Especiales de la Universidad de Boyacá es la unidad encargada de la consecución, análisis y ejecución de proyectos externos e internos mediante convocatorias públicas y privadas, gestión interinstitucional para la estructuración de soluciones para necesidades específicas, elaboración de estudios e investigación de mercado que impulsen el desarrollo institucional.

Por tal razón, los servicios de la División de Proyectos Especiales tienen relación directa con el entorno de la Universidad de Boyacá y es de suma importancia la atención al ciudadano, la cual se desarrolla en las siguientes actividades:

- Consecución y gestión de proyectos de consultoría, asesoría: se reciben solicitudes por medio de correo electrónico (dipe@uniboyaca.edu.co), por contacto telefónico al número de atención al ciudadano institucional, así como en el micrositio de la División de Proyectos Especiales ubicado en la página web institucional (<https://www.uniboyaca.edu.co/es/micrositio/division-de-proyectos-especiales>) al cual se accede desde la sección Universidad – Servicios empresariales.
- Ejecución de estudios e investigaciones de mercado para la creación de nuevos programas académicos, ampliación de cobertura o justificación de mercado: Dado que este proceso es interno a la Universidad, se emplean canales de comunicación interna como el memorando entre dependencias. Por este medio, la dependencia interesada solicita a la Vicerrectoría de Desarrollo Institucional mediante memorando la información o documentos relacionados con el estudio de mercados institucional o la realización de un nuevo estudio, previa autorización de la instancia correspondiente (Consejo Directivo, Vicerrectoría Académica ó Decano de Facultad).
- Participación en instancias externas: las participaciones en instancias externas son delegadas por rectoría, mediante resolución. Dentro de las obligaciones adquiridas por la participación en instancias externas se elabora un informe ejecutivo de la agenda tratada y los compromisos adquiridos para su presentación ante rectoría y si es el caso aprobación de recursos para ejecución de los compromisos.

La División de Proyectos Especiales está ubicada en la oficina 509 del edificio central de la Universidad de Boyacá, Sede Tunja.

3.2.5 División de Responsabilidad Social Universitaria – DIRS

Esta dependencia es la encargada de ejecutar, controlar y supervisar el cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social Universitaria. La División de Responsabilidad Social establece una interacción permanente con las diferentes dependencias universitarias a través de un trabajo

participativo y de construcción colectiva en lo académico y administrativo para el cumplimiento de los programas de Responsabilidad Social Universitaria, Proyección social y Extensión. De la DIRS se derivan dos secciones:

3.2.6 Sección de Proyección social

Esta sección se encarga de coordinar el desarrollo de la función sustantiva de proyección social a través del trabajo adelantado con las Facultades, desarrollando programas, proyectos y acciones ejecutados con las comunidades mediante la identificación de necesidades y problemáticas sociales del entorno y en el ejercicio de la docencia y la investigación.

3.3 VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, CIENCIA E INNOVACIÓN – VRIC

La Vicerrectoría de Investigación Ciencia y Tecnología ejecuta las políticas de desarrollo investigativo, científico y tecnológico, dirige el Centro de Investigaciones para el Desarrollo - CIPADE, tiene a su cargo las Divisiones de: Investigación, Investigación Formativa, Publicaciones y la Politeca.

La Vicerrectoría de Investigación, Ciencia y Tecnología está ubicada en el edificio central oficina 401 de la Sede Tunja.

3.3.1 Centro de Investigaciones para el Desarrollo – CIPADE

Esta dependencia se encarga de fomentar y supervisar los programas de investigación, coordinando con las diferentes unidades académicas y administrativas de la Institución todo lo relacionado con las investigaciones en las diferentes áreas del conocimiento.

Son servicios del CIPADE relacionados con atención al ciudadano, son los siguientes:

- Asesoría y desarrollo de procesos de investigación
- Capacitación en procesos de formación a docentes e investigadores
- Promoción de los resultados de las investigaciones e innovaciones realizadas por los docentes e investigadores de la institución, en el ámbito nacional e internacional.

La oficina del CIPADE está ubicada en la Sede Tunja, en el edificio central, cuarto piso, su horario de atención al ciudadano son los jueves *de 4:00 p.m. a 6 p.m.* Además, el ciudadano puede comunicarse con el CIPADE a través del correo electrónico cipade@uniboyaca.edu.co

3.3.2 División de Investigación Formativa – DIIF

La División de Investigación Formativa, adscrita a la Vicerrectoría de Investigación, se encarga, junto con los directores de investigación de cada facultad, de guiar los procesos de investigación brindando seguimiento y capacitación a los grupos de investigación.

Los servicios relacionados con atención al ciudadano, que esta División ofrece son:

- Asesoría y coordinación de los procesos de investigación adelantados por los estudiantes en las modalidades de semilleros, auxiliares y jóvenes investigadores.
- Capacitación y asesoría para la investigación formativa, formación investigativa y trabajo en red.

La División de Investigación formativa está ubicada en la Sede Tunja, edificio central, cuarto piso. Su horario de atención al ciudadano son los *viernes de 8 a.m. a 10:00 a.m.*

3.3.3 División de Publicaciones – DIPU

La División de Publicaciones administra el sello editorial y gestiona la producción y difusión de material editorial, derivado de las actividades investigativas, académicas, de proyección social y de extensión; así mismo, de experiencias y prácticas educativas de los docentes, estudiantes e investigadores; publicaciones con un alcance científico, socio-económico, artístico, cultural y pedagógico, que aportan a la transformación del conocimiento y el entorno, y generan impacto en los ámbitos local, regional, nacional e internacional.

A continuación, se mencionan los servicios que presta la División de publicaciones en cuanto a atención al ciudadano interno y externo:

- Asesoría en los procesos editoriales de las revistas Institucionales
- Divulgación de publicaciones de la editorial Universidad de Boyacá

- Establecimiento de relaciones interinstitucionales para propiciar el intercambio o donación de material, publicado por la Universidad de Boyacá, con otras universidades, centros de investigación o instituciones nacionales o internacionales.

Ediciones Universidad de Boyacá, cuenta con un sitio web en el cual se visibiliza la información de la editorial, el catálogo de libros y revistas y documentos editoriales link: <https://www.uniboyaca.edu.co/es/ediciones>, también cuenta con un portal de revistas en la plataforma Open Journal Systems [OJS] link: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/>

La División de publicaciones está ubicada en el edificio central, cuarto piso, oficina 409. Su horario de atención al ciudadano es *lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12m. y de 1:30 p.m. a 6 p.m.* Además, el ciudadano tiene acceso a los servicios de la División de publicaciones de forma telefónica y a través del correo electrónico publicaciones@uniboyaca.edu.co.

3.3.4 Politeca

La Politeca es un centro de recursos múltiples, encargado de seleccionar, adquirir, almacenar, procesar, analizar y difundir la información para el apoyo, fomento, estímulo y desarrollo de los diferentes programas académicos, actividades investigativas y de proyección social de la Universidad de Boyacá, así como, aquella información que garantice la actualización científico - técnica del personal administrativo, docente, científico, egresados y estudiantes en general, con el fin de contribuir de manera eficaz a la formación integral de profesionales.

En la Sede Tunja la Politeca se encuentra ubicada en el Edificio Múltiple 1 y consta de tres (3) niveles, distribuidos así:

- Primer piso. Depósito de material de consulta, espacio donde se almacenan las diferentes colecciones de colecciones de libros, trabajos de grado y documentos, entre otros.
- Segundo piso. Hemeroteca (compuesta por publicaciones periódicas en todas las áreas del conocimiento, tales como revistas, boletines y periódicos), videoteca y los procesos técnicos (encargada de revisar, analizar, clasificar, catalogar y preparar el material bibliográfico que ingresa a la Politeca).

- Tercer piso. Sala de lectura conformada por 108 cubículos, 3 salas de trabajo en grupo, 9 cubículos al servicio de docentes, estudiantes, egresados, investigadores y padres de familia (dotados con computadores). Las salas cuentan con red inalámbrica de conexión a internet, lo que le permite al usuario conectarse a la red institucional desde cualquier punto y trabajar en equipos de cómputo portátiles y cumpliendo con las normas de higiene y seguridad, lo que garantiza un ambiente propicio para la lectura y la investigación. Igualmente, en este piso se encuentran ubicadas la Dirección de Politeca, fotocopiadora, recepción y el área de circulación y préstamo del material bibliográfico.

El email de contacto de la politeca es politeca@uniboyaca.edu.co.

Para el préstamo del material bibliográfico en las diferentes sedes, el ciudadano (estudiantes, docentes, funcionarios administrativos, egresados y externos) realiza su solicitud mediante el Sistema de Información de Politeca – SISPOL en el cual puede hacer sus consultas por título, autor o materia, inspeccionado las diferentes sedes y solicitando el material bibliográfico de su interés; el funcionario de Politeca exige como requisito la presentación del carné y la entrega del material bibliográfico es inmediato (ver figuras 67 a 69).

Figura 67. Sistema de Información de Politeca - SISPOL



Fuente: SIIUB – Sistema de Información de Politeca

Figura 68. Área de consulta material bibliográfico SISPOL – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá – Politeca

Figura 69. Entrega de material bibliográfico sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría Académica

La descripción de ubicación y Sede de la Politeca en las Sedes de Sogamoso y Yopal se presenta en el numeral 3.3.7.3 y 3.3.8.5 de este documento

3.3.4.1 Politeca Sogamoso

En la sede funciona una politeca que presta servicio a la totalidad de la comunidad universitaria de *lunes a viernes de 8 a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.* (ver figura 70).

Figura 70. Politeca Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

De igual forma, todos los procesos de investigación de estudiantes y docentes de la sede están acompañados por la Subdirección de Investigación, ubicada en el Edificio 1 piso Mezzanine 011. Ext. 2620.

3.4 VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y DE INFRAESTRUCTURA - VRAI

La vicerrectoría administrativa y de infraestructura tiene a su cargo 3 divisiones que se encargan de gestionar, coordinar y supervisar las actividades que permitan la disponibilidad e integridad de los recursos humanos y físicos, así como el correcto funcionamiento de la institución.

La oficina de la Vicerrectoría administrativa y de infraestructura se encuentra ubicada en el cuarto piso del edificio 11, en la Sede Tunja. El email de contacto es: viceadfin@uniboyaca.edu.co y su teléfono es (8) 7450000 Ext. 9401.

Las divisiones que dependen de esta vicerrectoría son:

- División de recursos humanos
- División administrativa
- División de infraestructura física

3.4.1 División de Recursos Humanos - DIRH

La División de Recursos Humanos se encarga de administrar los procedimientos de selección, vinculación, inducción, escalafón docente, contratación, compensaciones y salarios, desarrollo, incentivos y distinciones, administración de información estadística, gestión documental y sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para el funcionamiento eficiente, la división cuenta con dos secciones de apoyo, las cuales se encargan de administrar el talento humano y de la implementación y desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo:

- Sección de personal
- Sección de seguridad y salud en el trabajo

Los servicios que presta la División de recursos humanos a los ciudadanos son los siguientes:

- Generación de certificaciones y constancias Laborales
- Generación de copias de documentos que reposan en la historia laboral
- Generación de copia de los desprendibles de pago y certificaciones de retención en la fuente.
- Generación de reportes de escalafón docente
- Publicación de convocatorias
- Suministro de información de las convocatorias
- Contratación de docentes y personal administrativo de la Universidad de Boyacá

- Control de permisos
- Suministro de información para entes de control, registros calificados y acreditación
- Solución de inconsistencias de los funcionarios de la Universidad con entidades del Sistema de Seguridad Social
- Generación de constancias de afiliación a ARL para los centros de práctica
- Afiliación de estudiantes de práctica profesional a ARL
- Inspecciones a puestos de trabajo
- Acompañamiento por parte de los brigadistas en el desarrollo de diferentes actividades realizadas en la Universidad.
- Atención de reporte de incidentes, condiciones y actos inseguros
- Organización y citación a inducción de personal nuevo

La División de recursos humanos está ubicada en el edificio 11, cuarto piso, oficina 400 de la Sede Tunja, su horario de atención al ciudadano es de *lunes a viernes de 8 a.m. a 11:30 a.m. y de 2 p.m. a 5:00 p.m.* El ciudadano tiene acceso a los servicios de la División de recursos humanos en su área de recepción (ver figura 75), telefónicamente a la extensión 9401 y a través del correo electrónico divisionrecursoshumanos@uniboyaca.edu.co.

Figura 71. Área de recepción - División de recursos humanos



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría Académica

3.4.2 División Administrativa - DIAD

La División Administrativa gestiona recursos humanos, físicos y logísticos para garantizar las mejores condiciones de organización, mantenimiento, limpieza y seguridad física de las instalaciones, el suministro de insumos, bienes y control de inventarios; también vela por el cumplimiento de normas y procedimientos en materia de gestión documental.

La División Administrativa está ubicada en la Sede Tunja, en el edificio 11, quinto piso (ver figura 72), su email es divisionadministrativa@uniboyaca.edu.co y su extensión es la 9501. Su horario de atención al ciudadano es *lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 6:30 p.m.*

Figura 72. Oficina División Administrativa - Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría Académica

Esta división cuenta con 3 secciones de apoyo, con las cuales se garantiza la planificación, gestión y suministro de bienes y servicios de apoyo administrativo, logístico, de seguridad, almacén y gestión documental bajo parámetros de calidad y efectividad, que permiten el cumplimiento de las funciones de la Universidad de Boyacá. Las secciones son:

- Sección de servicios generales
- Sección de almacén (almacen@uniboyaca.edu.co)

- Sección de archivo (archivo@uniboyaca.edu.co)

Los servicios que presta la División administrativa, relacionados con atención a ciudadanos, son los siguientes:

- Asesorar sobre la administración de archivos de gestión y aplicación de tablas de retención documental.
- En archivo central, los servicios que se prestan al ciudadano interno son: recibo de transferencias primarias, servicio de consulta, servicio de préstamo, servicio de desarchivo, servicio de reproducción (fotocopias) y servicio de información.
- Atender las solicitudes de ciudadanos internos y externos para reservar los auditorios de la Universidad (Parainfo, Auditorio 1, Auditorio 2, salón de conferencias el Búho).
- Prestar el servicio de sonido en los auditorios para los eventos institucionales y externos según programación.
- Atender las solicitudes de apoyo logístico presentadas por las diferentes dependencias de la Universidad, para el desarrollo normal de las actividades docentes, investigativas, de proyección social, administrativas y financieras de la Universidad.
- Atender con oportunidad las solicitudes de mantenimiento de maquinaria, muebles y enseres y de equipos médico-científicos, así como las solicitudes de pedido de insumos, materiales y equipos, para el desarrollo normal de las actividades docentes, investigativas, de proyección social, administrativas y financieras de la Universidad.

Para el suministro de elementos de consumo y solicitud, la división atiende a la comunidad universitaria por medio del Sistema Integrado de Información de la Universidad de Boyacá SIIUB, donde los funcionarios (docentes y administrativos) responsables de las diferentes dependencias, pueden hacer solicitud de pedido de elementos y mantenimiento (ver figura 73).

Figura 73. Plataforma SIIUB para la gestión de pedido de elementos y mantenimiento



Fuente: siiubonline.uniboyaca.edu.co/Funcionario.aspx

A este servicio se ingresa a través de la página Web institucional, opción “Mi único usuario” ubicada en el menú principal superior. Para acceder al servicio, es necesario que el ciudadano interno ingrese usuario y contraseña.

3.4.3 División de Infraestructura - DIIN

La división de infraestructura física se encarga de gestionar los recursos para realizar mantenimiento y proponer planes de ampliación y mejoramiento en la Infraestructura física de la Universidad de Boyacá.

Su objetivo principal es planificar, gestionar, coordinar y supervisar las actividades encaminadas a la infraestructura y atender oportunamente los requerimientos de las unidades académicas y administrativas de la Universidad.

La División de infraestructura está ubicada en la Sede Tunja, en el edificio 11, oficina 501 (Ver figura 74) y su horario de atención al ciudadano es *lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 6 p.m.*

Figura 74. Oficinas División Administrativa y División de Infraestructura – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría Académica

Los servicios que presta la División de infraestructura, relacionados con atención al ciudadano son los siguientes:

- Atender oportunamente los requerimientos de mantenimiento correctivo de la planta física, siguiendo el procedimiento establecido
- Facilitar la consulta de planos por parte de las diferentes dependencias de la Universidad.
- Gestionar las órdenes de trabajo relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura física.
- Atender los requerimientos de las entidades oficiales y privadas relacionados con la Infraestructura física.
- Atender y revisar que los espacios físicos cumplan con los requisitos para la instalación de los equipos solicitados por los responsables de los laboratorios.

Para acceder a los servicios que presta la división, el ciudadano cuenta con diferentes canales:

- Atención presencial directamente en la oficina de la división
- Por correo electrónico a divisioninfraestructura@uniboyaca.edu.co
- Por llamada telefónica a la extensión 9502

- A través del formulario para solicitudes de mantenimiento de infraestructura física, ubicado en la página web institucional (ver figura 75).

Figura 75. Acceso a formulario de mantenimiento de infraestructura física



Fuente: www.uniboyaca.edu.co

3.4.4 División de Calidad en la Gestión de Servicios – DICS

La División de Calidad en la Gestión de Servicios tiene el propósito de implementar y mantener un Sistema de Calidad en la Gestión de Servicios y de adelantar acciones para alcanzar la excelencia en la prestación de servicios, apoyado por la oficina del Sistema Integrado Gestión de la Universidad, esta división cuenta con la Sección de Sistemas Integrados de Gestión, que tiene como función el acompañamiento a los líderes de los procesos que se encuentran dentro o que van a ingresar al SGCP, en la elaboración o actualización de los documentos que atañen a cada proceso.

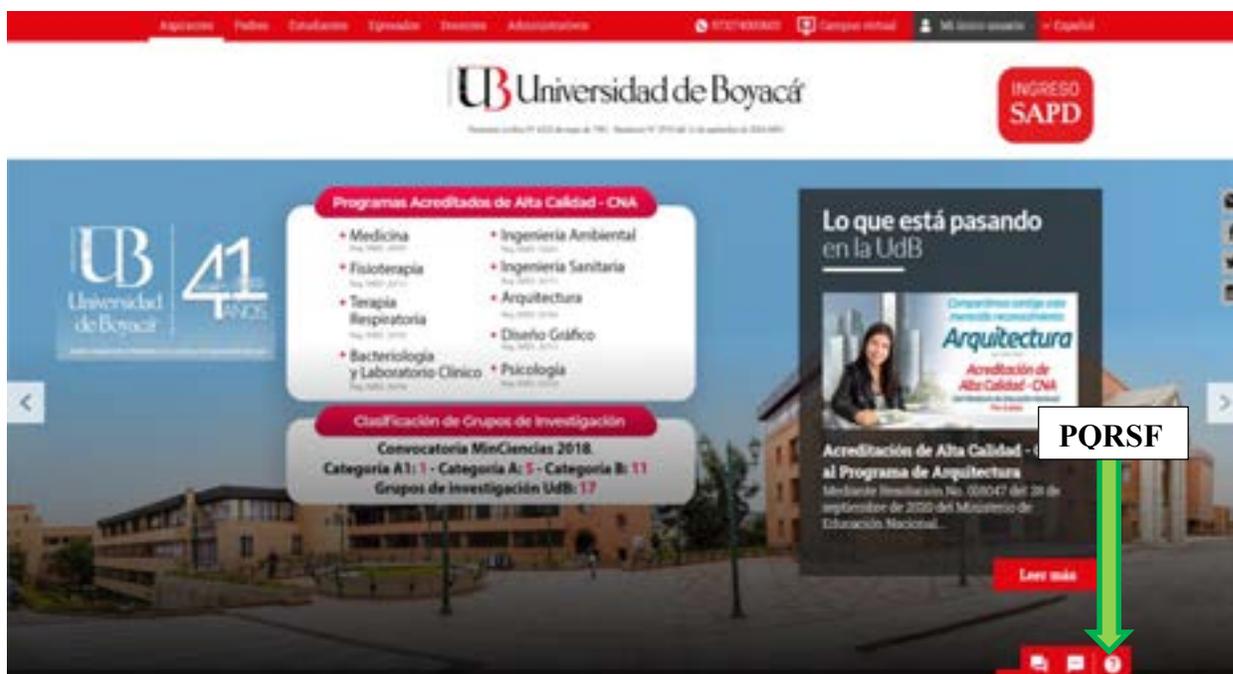
Esta división cuenta con el servicio PQRSF, su descripción y funcionamiento está descrito de la siguiente manera:

3.4.4.1 Servicio **PQRSF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

La Universidad de Boyacá cuenta con el sistema de gestión de requerimientos sobre los servicios de la Institución por parte de sus usuarios (estudiantes, padres de familia, personal académico y administrativo, entre otros.) Este mecanismo de gestión de respuestas se realiza apoyado por el Sistema de Administración de Procesos y Documentos (SAPD) el cual permite un fácil acercamiento con el interesado y a su vez una rápida y ágil gestión, seguimiento y respuesta a su requerimiento.

En la página web institucional “www.uniboyaca.edu.co”, se encuentra el botón “PQRSF” (ver figura 76) en un espacio de fácil ubicación permaneciendo a su disposición así ingrese en las diferentes opciones de la página

Figura 76. Ícono de PQRSF al inicio de la página web institucional



Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

Al dar “click” en el botón de PQRSF, se habilita un espacio donde deben diligenciar un formulario con información básica indispensable para radicar el requerimiento. (ver figura 78), donde automáticamente el formulario establece la fecha de radicación, el formulario solicita ingresar la sede desde se está estableciendo el radicado (Tunja, Sogamoso o Yopal), de igual manera el sistema da la opción sobre el tipo de comentario (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitaciones) y

el rol de la persona en la institución (Estudiante, Administrativo, Docente o Externo – Tercero), la información restante se termina de llenar de manera manual según lo solicitado en el formulario.

Figura 77. Visibilidad de PQRSF, en otras partes de la página web.



Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

Una vez generado el radicado, el Sistema genera un radicado de confirmación y tiempo estimado de respuesta dependiendo el tipo y naturaleza del requerimiento, el cual es enviado al correo electrónico del interesado para el seguimiento del trámite.

Quien genera el requerimiento, puede consultar el estado del mismo por medio de la página web siguiendo el mismo procedimiento de ingreso, en la ventanilla del formulario se da “clic” en el botón consulta, allí tendrá que completar con número de cédula y el número de radicado (ver figura 79).

Figura 78. Formulario para radicar requerimiento en la página web institucional.



PORSF Consulta

FECHA* 2020-10-09

SEDE* Por favor seleccione... ▾

TIPO DE COMENTARIO* Por favor seleccione... ▾

ROL EN LA INSTITUCIÓN* Por favor seleccione... ▾

NOMBRE*

TIPO DOCUMENTO Tarjeta de identidad Cédula de Ciudadanía NIT Pasaporte Cédula de Extranjería

No. DOCUMENTO

EMAIL*

CONFIRMAR EMAIL*

DIRECCIÓN

TELÉFONO

CELULAR*

ASUNTO*

DESCRIPCIÓN*

DOCUMENTO SOPORTE COMENTARIO Ningún archi...seleccionado

POR FAVOR INGRESE EL RESULTADO* 11+4
=

Al diligenciar esta información, acepto la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales la cual se encuentra publicada en www.uniboyaca.edu.co y de igual manera autorizo la consulta y verificación de mis datos personales suministrados para este trámite.

Enviar Solicitud

Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

Figura 79. Consulta del estado de requerimiento por medio la página web.



The image shows a web interface for the University of Boyacá. At the top center is the university's logo, which consists of the letters 'UB' in a stylized font, with 'Universidad de Boyacá' written below it. Below the logo, there are two red buttons: 'PQRSF' and 'Consulta'. Underneath these buttons is a line of text: 'Por favor escriba su documento de identificación y el número de radicado para buscar su solicitud:'. This is followed by two input fields. The first field is labeled 'NUMERO DE DOCUMENTO' and the second is labeled 'NUMERO DE RADICADO*'. Below these fields is a red button labeled 'Consultar'.

Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

La División de Calidad en la Gestión de Servicios se encuentra ubicada en la Sede Tunja, edificio 11, oficina 502. El ciudadano tiene acceso a los servicios de la división, telefónicamente a la extensión 9503 y a través del correo electrónico dcgs@uniboyaca.edu.co.

3.5 VICERRECTORÍA ACADÉMICA - VRAC

La vicerrectoría académica de la Universidad de Boyacá, es la responsable de gestionar junto con sus divisiones y las facultades, los procesos académicos que dan cumplimiento la función de docencia en la Institución.

La Vicerrectoría Académica está ubicada en el edificio central, cuarto piso (ver figura 80), su extensión es 5401, además, está integrada por cuatro divisiones: División de Calidad Académica, División de Acreditación, División de Formación y Capacitación Docente, y División de Postgrados; ubicadas en el edificio central oficinas 411 y 412 (ver figura 81); las cuales desarrollan procedimientos específicos encaminados a la implementación de las políticas institucionales. Igualmente, a la vicerrectoría Académica se encuentran adscritas las 6 Facultades de la Universidad, las cuales se mencionan en el numeral Facultades, de este documento (3.6.5).

Figura 80. Recepción de Vicerrectoría Académica



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría Académica

Figura 81. Oficinas divisiones pertenecientes a la VRAC



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría Académica

3.5.1 División de Gestión y Calidad Académica - DICA

La División de Calidad Académica, es la encargada de coordinar y dirigir actividades que permitan gestionar la calidad en todas las áreas de la Universidad de Boyacá, además, realiza estudios para el mejoramiento continuo de procesos desarrollados y servicios ofertados para brindar una educación de calidad y así fomentar la permanencia estudiantil.

Entre los servicios de atención al ciudadano ofrecidos por la División de Calidad Académica se encuentran:

- Asesoría en elaboración de documentos asociados a procesos de registro calificado
- Comunicación con las facultades y sus programas sobre los estudios que realiza la dependencia, relacionados con calidad académica.

Es de resaltar, que los principales beneficiarios de los servicios de atención al ciudadano ofrecidos por la División de Calidad son decanos, directores de programas y docentes encargados de los procesos antes mencionados; pero igualmente, los funcionarios de la dependencia están dispuestos a atender cualquier inquietud que se presente en la comunidad académica.

La División de Calidad Académica se encuentra ubicada en la Sede Tunja, edificio central oficina 401. El ciudadano tiene acceso a los servicios de la división, telefónicamente a la extensión 5402 y a través del correo electrónico divcalidad@uniboyaca.edu.co.

3.5.2 División de Educación Virtual - DIEV

La Educación Virtual en la Universidad de Boyacá es un Sistema de Aprendizaje que responde a las necesidades de docentes, estudiantes, personas, y organizaciones que requieran de procesos de capacitación y educación permanente. Este sistema está mediado por un LMS (Learning Management System - Sistema de Gestión de Aprendizaje), compuesto por una plataforma que tiene una interfaz intuitiva para generar aprendizaje y conocimientos en una sociedad global y en permanente evolución.

A través de este nuevo concepto de formación se eliminan las barreras geográficas y de tiempo brindando un acceso al conocimiento de forma ágil, en la cual se hace uso de todas las herramientas

tecnológicas disponibles tanto didácticas como tecnológicas para una asistencia dinámica y constante.

Un ambiente de aprendizaje es un espacio físico o digital en el que se interrelacionan aspectos pedagógicos, comunicacionales sociales y afectivos, que integrados adecuadamente ayudan al estudiante a aprender mejor y de una manera diversificada, incorporando elementos del contexto social, laboral y personal.

La división de Educación Virtual (VREV), se encuentra ubicada en la sede Tunja, en el edificio central, oficina 500 (ver figura 82), donde presta servicios a los ciudadanos internos y externos, tales como:

- Creación de programas y módulos virtuales
- Capacitación en temas de educación virtual
- Seguimiento y soporte a módulos virtuales

Figura 82. Vicerrectoría Educación Virtual - Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría de Educación Virtual

La dependencia ofrece atención al ciudadano a través de los siguientes medios de comunicación:

- Línea telefónica a la extensión 5507, 5508 y 5505
- Chat en línea: los usuarios que ingresan al portal Web de la plataforma virtual (<https://campusvirtual.uniboyaca.edu.co>), cuentan con la herramienta tecnológica de comunicación sincrónica 'Chat', en donde se podrán resolver inquietudes y dudas relacionadas con aspectos tecnológicos y de tutoría del campus virtual (ver figura 83).

Figura 83. Acceso al Campus Virtual -Vicerrectoría Educación Virtual



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría de Educación Virtual

- Correos electrónicos. Los ciudadanos internos pueden realizar solicitudes a las siguientes direcciones de correo:
 - soportevirtual@uniboyaca.edu.co: a través de correo se resuelven las dudas e inquietudes presentadas por la comunidad académica y ciudadanos externos, principalmente sobre aspectos relacionados con la plataforma virtual.
 - modulovirtual@uniboyaca.edu.co: a través de este correo los docentes realizan las solicitudes de activación de módulos virtuales y apertura de espacios en el campus virtual, específicamente para ciudadanos internos.
 - modulosblearning@uniboyaca.edu.co moduloselearning@uniboyaca.edu.co: la Vicerrectoría establece estos dos correos para diferenciar las solicitudes de los dos procesos de virtualización en las dos modalidades B-learning y E-learning del sistema

de aprendizaje. A través de ellos, se realiza la comunicación entre los docentes y el profesional de la Vicerrectoría que los guiará. En este espacio, están almacenadas las observaciones que se generan durante el desarrollo de este procedimiento.

- seguimientovirtual@uniboyaca.edu.co: a través de este correo se envían las observaciones y recomendaciones sobre el desempeño de la tutoría realizada por el docente.

3.5.3 División de Extensión - DIEX

La División de extensión tiene a cargo el desarrollo de la extensión a través del trabajo articulado con las diferentes formas de realización de este proceso en la institución, como la formación y capacitación continuada y no continuada y los servicios de extensión a la comunidad, además, fortalece y oferta la formación profesional a través de especializaciones, maestrías y doctorados.

Esta división cuenta con servicio a ciudadanos internos de la Universidad de Boyacá puesto que tiene contacto directo con los directores de postgrados de las diferentes facultades, en cuanto a que orienta la creación de programas nuevos de especialización y maestría, así como la orientación y apoyo en la renovación de registro calificado de los diferentes programas de postgrados y maestrías.

La División de extensión está ubicada en la Sede Tunja, edificio central. Horario de atención *8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 6 p.m.*

3.5.4 División de Formación y Capacitación Docente - DIFD

La división de formación y capacitación docente se encarga del desarrollo profesoral a través acciones educativas y de procesos con el fin de actualizar, profundizar y fortalecer conocimientos de los docentes de la Universidad de Boyacá.

Los servicios que la división de formación y capacitación docente, dirigidos al ciudadano interno son:

- Comunicar a ciudadanos internos (docentes y directivos académicos de las facultades, programas, divisiones y departamentos), la información referente a la programación, oferta y certificación de cursos programados para el estamento docente.
- Coordinar con vicerrectorías, decanaturas y divisiones, las respectivas acciones a ejecutar para la permanente capacitación.
- Recibir la inscripción a los cursos programados semestralmente

La División de formación y capacitación docente está ubicada en la Sede Tunja, edificio central oficina 411. Se puede tener contacto con esta oficina de manera telefónica a la extensión 5412 o a través del correo electrónico formaciondocente@uniboyaca.edu.co.

3.5.5 Facultades

Estas dependencias agrupan los programas académicos que ofrece la Universidad por áreas de conocimiento. En estas dependencias se cuenta con canales de atención al ciudadano: presencial a través de los módulos atención (ver figura 84), telefónico y correo electrónico.

Figura 84. Módulos de atención al ciudadano en facultades – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría Académica

Las facultades y su ubicación en la sede Tunja, son:

- Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo – **FADU**: Edificio 3, piso 1, Ext. 3101
- Facultad de Ciencias Administrativas y Contables – **FCAC**: Edificio 3, piso 3, Ext. 3401.
- Facultad de Ciencias e Ingeniería – **FCIN**: Edificio múltiple 2: piso 2, Exts. 6201 y 6202, email ingenieria@uniboyaca.edu.co.
- Facultad de Ciencias Humanas y Educativas – **FCHE**: Edificio 10: piso 2, Ext. 8201
- Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales – **FCJS**: Edificio 2: piso 3, Ext. 2301, email cienciasjuridicassociales@uniboyaca.edu.co.
- Facultad de Ciencias de la Salud – **FCSA**: Edificio 1: piso 1, Exts. 1102 y 1103

En la Sede Sogamoso existe una coordinación para cada uno de los programas que se ofrecen en dicha sede, las cuales se mencionan en el numeral 3.3.7.2 de este documento.

En cada facultad se cuenta con secretarías para atender al ciudadano que solicita información en estas dependencias.

El ciudadano interno que acude a las facultades puede realizar trámites y solicitudes dirigidos al decano de la facultad, director o coordinador de programa, consejo de facultad, consejo académico, comité de investigación, comité de currículo y comité de proyección social. En las facultades se adelantan algunos trámites académicos, estipulados en el reglamento estudiantil vigente, los cuales aplican para ciudadanos internos.

El ciudadano externo, por lo general, se acerca a las facultades para solicitar información específica de los programas que se ofrecen en esta, especialmente cuando están interesados en inscribirse a algún programa académico. Adicionalmente, se atienden ciudadanos externos que desean recibir servicios ofrecidos a la comunidad, como:

- Centro de Atención en Vivienda Urbana: ubicado en la Sede Tunja, edificio 3 oficina 207, extensión 3203, email de contacto caviur@uniboyaca.edu.co
- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación Sede Tunja: ubicado en el edificio plazoleta primer piso, email de contacto consultoriojuridico@uniboyaca.edu.co, extensión 2206.
- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación Sede Sogamoso: ubicado el Edificio 1 oficina 213, extensión 2703, email de contacto consultoriojsogamoso@uniboyaca.edu.co

- Centro Universitario de Atención en Fisioterapia, ubicado en la Sede Tunja, Edificio 1 salón 103, extensión 1106
- Laboratorio de Cuidado Cardiorrespiratorio, ubicado en la Sede Tunja, Edificio 1 salón 101, extensión 1110.
- Centro de Asesoría Empresarial: ubicado en la Sede Tunja, Edificio 3 oficina 301, extensiones 3303 y 3304 caempresarial@uniboyaca.edu.co

En las oficinas de las facultades y de las coordinaciones de programa se cuenta con señalización, indicando el nombre de la dependencia, así como tableros de información (ver figura 85) en los cuales se anuncian temas de interés y avisos para los ciudadanos internos sobre lo relacionado con programas académicos, fechas límites de entrega de documentos, notas de exámenes parciales, notas de exámenes de grado y resultados de examen de suficiencia en un idioma extranjero, entre otros. Además, se cuenta con sillas de espera (ver figura 86) y barras de módulos de ventanilla para atención y diligenciamiento de documentos.

Figura 85. Tableros informativos en facultades – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría Académica

Las solicitudes del ciudadano son atendidas por parte de las secretarías de las facultades y son radicadas, si van por escrito o si son verbales, se remiten al tutor, profesor, director - coordinador de programa, o decano, según el tipo de solicitud.

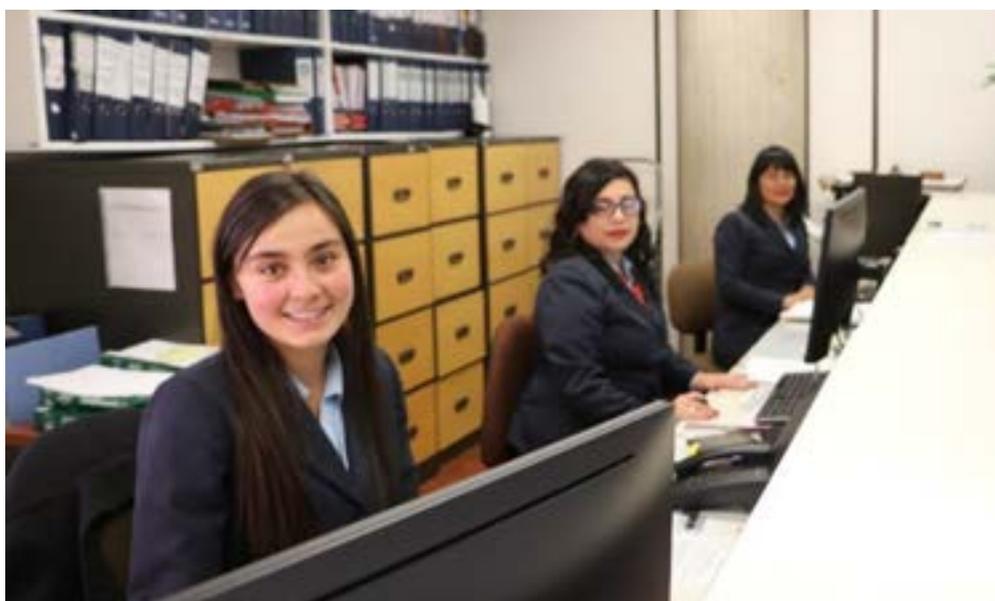
Figura 86. Espacio de espera en facultades – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

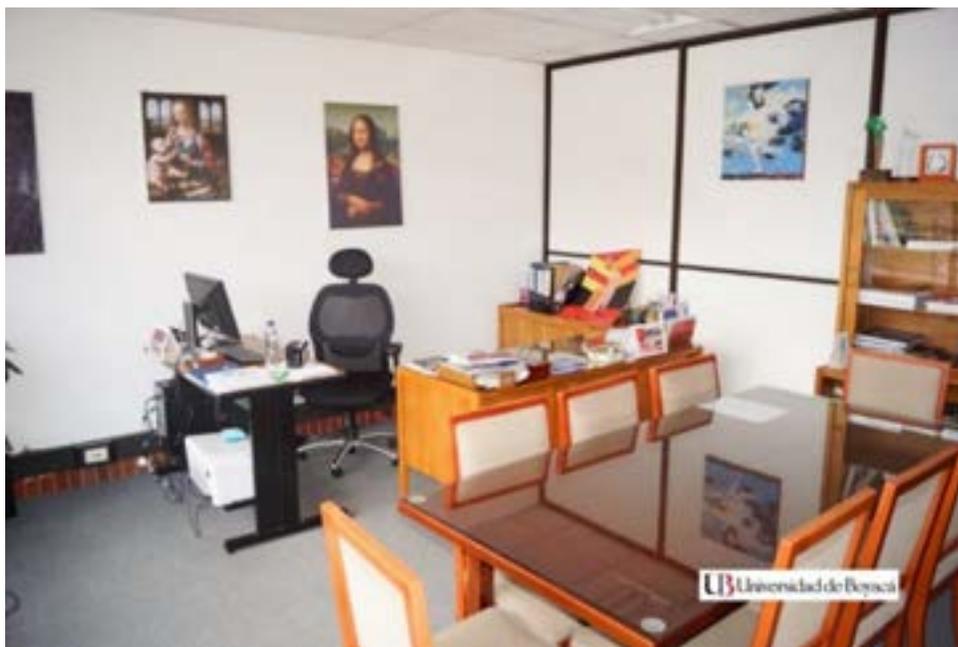
En estas dependencias se cuenta con puestos de trabajo para las secretarías dotados con equipo de cómputo, impresoras, disposición de espacio para el archivo referente a documentación relacionada con la facultad (ver figura 87), también se encuentran las oficinas de decanatura y dirección o coordinación de programas, las cuales cuentan con una sala de reuniones (ver figura 88).

Figura 87. Módulo de atención para secretarías de facultad – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá – Vicerrectoría académica

Figura 88. Sala reuniones oficina de dirección de programa – Sede Tunja



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría de desarrollo institucional

Para los trámites que se realizan ante alguna de las dependencias de las facultades, el estudiante debe acercarse a la secretaría de esta para que se le indique el procedimiento a seguir, según la solicitud a realizar.

3.6 SEDES

Esta división es la encargada de la administración de las sedes de la Universidad en la ciudad de Sogamoso y Yopal, las cuales se describen en los siguientes numerales.

3.6.1 Sede Sogamoso

La sede Sogamoso cuenta con dos edificios, el Edificio 1 ubicado en la Carrera 11 No. 26 -18, y el Edificio 2 ubicado en la Carrera 9 No. 28 – 41. Para la administración general existe una Dirección de sede, encargada de garantizar el correcto desarrollo de las funciones sustantivas de la Universidad y su infraestructura. Para la atención al público la Dirección cuenta con una secretaría ubicada en el Edificio 1, piso Mezzanine 08. Conmutador 7730133 Ext.2607 y correo electrónico sedesogamoso@uniboyaca.edu.co que presta servicio de *lunes a viernes de 8 a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.*

3.6.1.1 Subdirección académica

La Subdirección Académica, es la oficina encargada de la gestión de los procesos académicos de los programas de pregrado y postgrado con los que se cuenta por ampliación de cobertura. La oficina está ubicada en el Edificio 1 piso Mezzanine 011, Ext. 2619 (ver figura 89)

Figura 89. Subdirección académica Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

Cinco de los seis programas de pregrado de la sede están ubicados en el Edificio 1 de la Universidad, cada uno cuenta con una Coordinación en donde se realiza la atención a estudiantes y padres de familia, en horario de *lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m. y 2 p.m. a 6 p.m.*, con la siguiente distribución:

- Coordinación del Programa de Psicología: Edificio 1 piso 6. Ext. 2808
- Coordinación del Programa de Ingeniería Ambiental: Edificio 1 piso 5. Ext. 2804
- Coordinación del Programa de Ingeniería Industrial: Edificio 1 piso 5. Ext. 2805
- Coordinación del Programa de Derecho y Ciencias Políticas: Edificio 1 piso 4 Ext. 2716
- Coordinación del Programa de Administración de Empresas: Edificio 1 piso 3 Ext. 2709

- En el Edificio 2 de la sede funciona el Programa de Arquitectura, cuya coordinación se encuentra ubicada en el edificio administrativo piso 2. Teléfono de contacto: (8) 7722277 Ext. 1704.

3.6.1.2 Sección de Bienestar Universitario

La sede cuenta con una Coordinación de Bienestar Universitario (ver figura 90) encargada de la gestión de los servicios de salud, psicología, cultura y deporte que se brindan a la comunidad universitaria, la cual está ubicada en el Edificio 1 piso 1. Ext. 2511 y correo electrónico bienestaruniversitariosogamoso@uniboyaca.edu.co.

Figura 90. Oficina de atención en Bienestar Universitario Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá - Sede Sogamoso

Bienestar Universitario ofrece servicio de medicina general y laboral, para lo cual se cuenta con un consultorio adecuadamente dotado, ubicado en el Edificio 1 piso 1. Ext. 2510, las citas son asignadas en el mismo lugar y acordadas entre el paciente y el médico, a menos que se trate de una urgencia. Adicionalmente, se cuenta con un consultorio de enfermería para consulta en planificación familiar, ubicado en el Edificio 1 piso 1. Ext. 2512, las citas son asignadas por la enfermera y acordadas con el paciente (ver figura 91).

Figura 91. Recepción y coordinación de citas- Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá - Sede Sogamoso

Igualmente se ofrece servicio de consulta psicológica, donde se manejan las mismas líneas de atención que en la sede principal. El consultorio de psicología está ubicado en el Edificio 1 piso 1. Ext 2506, las citas son asignadas por la psicóloga y acordadas con el paciente, a menos que se trate de una urgencia (ver figura 92).

Figura 92. Consultorio de psicología Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

Para el servicio de deporte la sede cuenta con dos canchas múltiples, un gimnasio (ver figura 93) que presta servicio de lunes a viernes de 11 a.m. a 1 p.m., de lunes a jueves de 6 p.m. a 8 p.m., los miércoles y viernes de 7 a.m. a 9 a.m. y los días sábados de 8:30 a.m. a 11:30 a.m.; y un salón de aeróbicos que presta servicio los días lunes y miércoles de 6 p.m. a 8 p.m. y el día jueves de 8 a.m. a 10 a.m.

Figura 93. Gimnasio sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

El préstamo de implementos deportivos se realiza en la Coordinación de deportes ubicada en el Edificio 1 piso 1. Ext. 2508 mediante la presentación del carné institucional.

Adicionalmente, Bienestar universitario presta servicio de instrucción de música en diferentes géneros, así como de danza folclórica y moderna, los cuales se desarrollan en el salón de música y de aeróbicos respectivamente (ver figura 94).

Figura 94. Gimnasio Servicio de cultura



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

3.6.1.3 Sección de tecnología

La sede cuenta con una oficina de informática y tecnología de la información, que presta servicio de carnetización, suministro y activación de correos electrónicos institucionales, Soporte SIIUB, técnico, telefónico y de control de acceso, así como capacitación. La oficina presta servicio de *lunes a viernes de 7 a.m. a 12 m. y 2 p.m. a 6 p.m.* en el Edificio 1 piso Mezzanine 02. Ext 2601 (ver figura 63).

Figura 95. Atención oficina de informática y tecnologías de la información



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

3.6.1.4 Sección Administrativa

Tesorería y matrículas

La sede cuenta con la oficina de tesorería y matrículas (ver figura 96) que se encarga de gestionar los procesos de matrícula de los estudiantes de la Universidad, así como de recibir los recaudos por diferentes pagos, y todo lo concerniente a la legalización de créditos. La oficina está ubicada en el Edificio 1 piso Mezzanine 012. Ext 2625, y presta servicios en el siguiente horario: *lunes a viernes 7:30 a.m. a 12 m. y de 1:30 p.m. a 6 p.m.*

Figura 96. Punto de atención tesorería y matrículas - Sede Sogamoso



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

Recursos humanos

La sede cuenta con la Oficina Administrativa y de Recursos Humanos encargada de la gestión de los procesos de vinculación de los funcionarios de la sede, la oficina está ubicada en el Edificio 1 piso Mezzanine 09, Ext 2613 y atiende en horario de *lunes a viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2 p.m. a 6 p.m.* El detalle de los servicios que ofrece la Institución en cuanto a Recursos Humanos se describe en el numeral 3.5.1 de este documento.

Comunicaciones

Para la divulgación de todas las actividades desarrolladas en la sede Sogamoso a través de los medios internos y externos con los que cuenta la Universidad, existe en la sede la Oficina de Comunicaciones que presta servicio en el Edificio 1 piso Mezzanine 011. Ext. 2621. En horario de *lunes a viernes de 8.00 a 12.30 m. y de 2.00 a 7.00 p.m.* (ver figura 97).

Figura 97. Atención Oficina de Comunicaciones



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Sogamoso

3.6.2 Sede Yopal

La sede Yopal cuenta con un edificio ubicado en la carrera 19 No. 7 – 44, dentro de las instalaciones se encuentra la oficina de dirección de sede, sala de profesores de postgrado, 12 aulas de clase, todas con aire acondicionado, 1 sala de informática y 1 Biblioteca; 6 aulas cuentan con sistema audiovisual y toda la edificación cuenta con acceso a red Wifi con capacidad de 30 equipos por piso.

3.6.2.1 Ingreso a la Sede

El primer contacto que tiene el ciudadano de manera presencial con la Universidad de Boyacá es a través de un control de acceso, en la sede se cuenta con el personal de seguridad y medios

tecnológicos (detector de metales), brindando un servicio cordial y seguro. El servicio se presta de lunes a domingo de 6 a 10.00 p.m. (ver figura 98).

Figura 98. Atención ingreso a la Sede Yopal



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Yopal

3.6.2.2 Servicio de atención al público

Para la atención al público se cuenta en la oficina administrativa con una secretaria ubicada al ingreso de la sede, que presta servicio de lunes a viernes de 7:30 a 12.00 y de 2.00 a 6.30 p.m. teléfono 6348018 y correo electrónico sedeyopal@uniboyaca.edu.co. (ver figura 99).

Figura 99. Atención Oficina Administrativa Sede Yopal



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Yopal

3.6.2.3 Servicio de atención para créditos

Esta área es independiente a la Universidad, ofrece servicio de información y trámite de créditos educativos con Banco Pichincha, el horario de atención de lunes a viernes de 8 a 12.00 y de 2.00 a 6.00 p.m. teléfono 3185779011 y correo electrónico yessika.cepeda@pichincha.com.co

La información sobre crédito ICETEX y crédito interno con la Universidad es suministrada por los funcionarios de atención al público, las dudas que se presenten se aclaran con los funcionarios de la Sede Tunja. Para información con las demás entidades de crédito se entregan los números de contacto de los asesores respectivos (ver figura 100).

Figura 100. Atención de créditos Sede Yopal



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Yopal

3.6.2.4 Servicios tecnológicos

La sede cuenta con una sala de informática que presta servicio a estudiantes y docentes en horario de *lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12 m. y 2 p.m. a 6.30 p.m.* en el salón 107 del piso 1, se tiene acceso a red Wifi en los tres pisos con capacidad para 30 equipos por piso (ver figura 101).

Figura 101. Aula de Informática Sede Yopal



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Yopal

3.6.2.5 Servicio de Biblioteca

En la sede funciona una biblioteca que presta servicio a estudiantes, docentes y personal administrativo, en el *horario de lunes a viernes de 7:30 am. a 12 pm. y de 2 a 6:30 pm* (ver figura 102).

Figura 102. Atención Biblioteca



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Yopal

3.6.2.6 Servicio de Tableros Informativos

La Sede hace uso de tableros informativos, en los cuales se comunica a la comunidad universitaria sobre fechas de matrículas, asignación de salones y temas de interés general, se encuentra ubicado en el primer piso.

También se dispone de tablero para mostrar notas definitivas de módulos de especializaciones, temas de motivación, ética y valores, así como cuidados para la salud y programas que se ofertan en la sede (ver figura 103).

Figura 103. Tableros informativos Sede Yopal

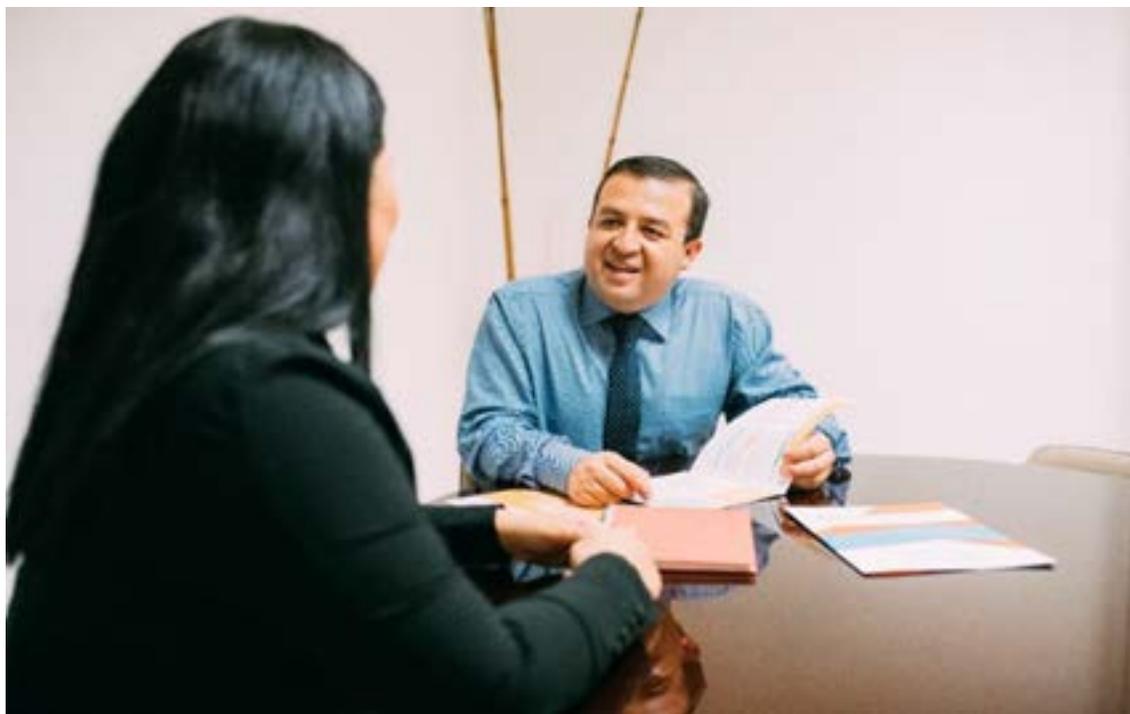


Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Yopal

3.6.2.7 Sala de Profesores

Para la atención a estudiantes de especialización en cuanto a trabajos de investigación y dudas en temas académicos, se cuenta con la sala de docentes ubicada en el primer piso salón 108, el horario de atención es viernes de 6 p.m. a 9 p.m. y sábados de 7 a.m. a 12 m. (ver figura).

Figura 104. Sala de profesores Sede Yopal



Fuente: Universidad de Boyacá – Sede Yopal

4 ETAPAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El contenido del presente numeral busca implementar la formalidad y cortesía que se debe seguir en la atención al ciudadano externo e interno, por parte de los funcionarios de la Universidad de Boyacá. Todo funcionario de la Institución debe cumplir con las siguientes normas de atención al ciudadano.

Los protocolos presentados comprenden tres etapas fundamentales:

4.1 APERTURA

Comienza con el saludo cuyo fin es tener el acercamiento necesario para abrirle al ciudadano la puerta a la Universidad, generando un acercamiento, de forma tal que el ciudadano se sienta tratado como persona digna de respeto y perciba la confianza de que será escuchado por el funcionario, quien le brindará, orientará la información que solicita. Cuando salude a la persona, se debe hacer mirándola directamente a los ojos.

4.2 COMPRENSIÓN Y ANÁLISIS

Es el momento en que el funcionario debe escuchar con atención y entender la solicitud del ciudadano, para así brindarle un servicio eficiente y de calidad. En caso de que la recepción de la solicitud sea presencial o a través del teléfono, el funcionario al terminar la solicitud debe repetirle la petición para asegurarse de haber entendido la solicitud- requerimiento.

Se recomienda enfocarse en los puntos básicos del diálogo, y sobre todo sostener la neutralidad; recuerde que el papel de todo funcionario es orientar o asesorar y brindar información.

4.3 INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN

Aquí se da por realizada la prestación del servicio y la atención al ciudadano; donde se intenta dar solución a las inquietudes del ciudadano y se puntualiza la información que se le debe brindar.

4.4 REGLAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Esforzarse en conocer al ciudadano y sus necesidades, ser capaz de ponerse en su lugar.

- Considerar la imagen personal del funcionario que atiende como parte del servicio de la Institución.
- Mostrar disponibilidad por atender y ayudar al ciudadano en lo que necesite
- Tener una actitud positiva y cortés
- Evitar decir NO, buscar una solución
- Escuchar con atención y expresarse con claridad
- Convertir las quejas en oportunidades para mejorar
- Respetar a los compañeros y trabajar en equipo
- Interés en aprender y mejorar habilidades y conocimientos

5 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los protocolos son guías generales que permiten uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los funcionarios de la Institución, describiendo de manera ordenada y coherente los pasos que se deben dar en la atención, con el fin de generar prestación de servicio oportuna y eficiente.

La comunicación es la herramienta por la cual se puede emitir información de Institución educativa al ciudadano externo e interno. Para facilitar la atención oportuna a las inquietudes y requerimientos del ciudadano, se cuenta con diferentes posibilidades de brindar información, las cuales se describen en los siguientes numerales.

5.1 PROTOCOLO DEL PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

El personal de vigilancia es el primer contacto que recibe a los ciudadanos cuando se acercan al campus de la Universidad de Boyacá.

Al personal de seguridad y vigilancia se le sugiere tener en cuenta el siguiente protocolo:

- Hacer contacto visual cuando el ciudadano se acerque a las instalaciones
- Dar saludo de bienvenida: Buenos días - tardes, bienvenido a la Universidad de Boyacá.
- Orientar al ciudadano al punto o servicio solicitado o requerido, según el proceso establecido.
- Realizar revisión de pertenencias al ingreso y salida
- Despedir al ciudadano: Hasta pronto, que tenga un feliz día
- En ningún caso debe presentar una actitud de extrema confianza o desconfianza con relación al ciudadano.

El personal encargado de vigilancia debe ser amable y respetuoso en su atención, permanecer siempre en su sitio de trabajo, con actitud para atender con dedicación a las personas que requieran de su servicio.

Para los casos de ingreso y la salida de los ciudadanos se les debe informar de manera cordial que se efectuará revisiones de elementos personales que llevan a la mano, para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Universidad de Boyacá.

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

- Preguntar al ciudadano sus datos personales.: Nombre, apellido y documento de identificación.
- Preguntarle respetuosamente cuál es su motivo del ingreso a las instalaciones
- Llamar al área o dependencia a donde se dirige el ciudadano, con el fin de informar el ingreso del ciudadano.
- Entregar la ficha de visitante con la que se identificará dentro de las instalaciones de la Institución, se le comunicará que debe portarla en un lugar visible y la responsabilidad que debe asumir en caso de pérdida.

5.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La comunicación presencial o comunicación es directa y se da voz a voz, interviene el lenguaje corporal, tono de voz y mirada, entre otros. Para la prestación de la atención presencial se cuenta con la disponibilidad de áreas y oficinas, zonas de espera e instalaciones adecuadas para el ciudadano.

Considerando lo anterior, se sugiere hablar con tono moderado, audible y vocalizar bien, siempre mirando al ciudadano, teniendo presente en la prestación del servicio, una actitud amable, respetuosa, comprensiva y trato equitativo. No se debe tutear, ni utilizar palabras afectuosas, debe dirigirse a la persona por su nombre antecedido de “Señor(a) Apellido o señorita Nombre”, sonría con amabilidad de vez en cuando, no tan seguido porque puede ocasionar molestia.

Ofrézcale toda la información posible y precisa referente al servicio que el ciudadano solicita. Si la persona indicada para brindar la información se ubica en otra dependencia, otorgue por escrito el nombre de la oficina con el nombre del encargado, e igualmente debe contactarse telefónicamente con este funcionario para comunicarle que el ciudadano se dirige hacia allá en busca de la información que requiere.

Factores importantes en la atención presencial:

- La Voz: La vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible y comprensible para el ciudadano.
- El Aspecto: La presentación personal influye en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la Institución, por eso es fundamental mantener una imagen corporativa pulcra y en orden.
- Semblanza del rostro: La expresión del rostro debe reflejar una sonrisa que no sea falsa para generar un servicio de confianza, de igual forma, es esencial ver al ciudadano demostrando interés, actitud de escucha y seguridad en la información que se está brindando.
- La postura: Mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados, no debe ser rígida ni forzada.
- El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Para ofrecer a los ciudadanos de la Universidad de Boyacá un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos se merecen, se deberá seguir el siguiente protocolo al momento de atenderlo:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que ingrese y ser cortés.
- Saludar al ciudadano de manera amable, "Buenos días o Buenas tardes según sea el caso, mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué puedo servirle?"
- Invitar al ciudadano a que describa la inquietud o requerimiento que tiene y que espera que solucionen.
- Dar al ciudadano una atención completa, cordial y precisa durante el tiempo de permanencia
- Evitar comentarios que puedan generar juicios de valor o temas polémicos en la conversación.
- Si por algún motivo debe distanciarse del puesto de trabajo para realizar alguna diligencia con respecto a la solicitud entregada por el ciudadano, usted deberá:
 - Explicar al ciudadano (a) su motivo de ausencia, pedirle que espere
 - Dar un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - Espere a que el ciudadano(a) le conteste

- Al regresar al puesto diga: "*Gracias por esperar*"
- Finalmente, pregúntele al ciudadano ¿hay algo más en lo que pueda ayudarle?
- Despedir cordialmente al ciudadano con expresiones como: ha sido un gusto atenderle, que tenga un feliz día. Nunca usar expresiones como ‘chao’.

La institución le sugiere al personal de manera general los siguientes requerimientos mínimos para la prestación de un servicio eficiente:

- Cumplir con los respectivos horarios de trabajo
- Si es posible, llegar al puesto de trabajo 5 a 10 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y revisar su presentación personal.
- Permanecer en el puesto de trabajo durante la jornada laboral, si debe abandonarlo por un tiempo mínimo, garantice que alguno de los compañeros esté pendiente a ofrecer información al ciudadano durante la ausencia.
- Dedicarse a la atención exclusiva del ciudadano
- Comunicarse en un tono moderado, vocalizando bien, y sonriendo de vez en cuando.
- Mantener la calma, aún en situaciones en las que el ciudadano le pretenda sacar de compostura.
- Dirigirse con respeto al ciudadano
- No conversar por teléfono ni con los compañeros de temas diferentes a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende. No atienda asuntos personales delante de él.
- Sostener una actitud que demuestre interés en lo que el ciudadano le está expresando
- No tutee al ciudadano
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, entre otros.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin excepción alguna.
- No fume
- No debe retocar el maquillaje en el puesto de trabajo a la vista de los ciudadanos
- Evitar comer en el lugar de trabajo en presencia de los ciudadanos que está atendiendo.

5.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La línea telefónica es uno de los medios mediante el cual se reciben y atienden llamadas que la ciudadanía hace para solicitar información de los programas académicos, trámites, fechas de exámenes, requisitos para inscripción y matrículas, entre otros, también para manifestar inquietudes y realizar solicitudes; por eso, es considerado como un canal de comunicación importante en la Institución.

El contacto inicial con el ciudadano puede marcar el resto de la conversación telefónica, por eso es fundamental crear una buena primera impresión.

La Universidad de Boyacá cuenta con las líneas de atención telefónica que se especifican en el numeral 2.1 de este documento. En las Sedes de Tunja y Sogamoso se cuenta con un conmutador el cual recibe y comunica a funcionarios y/o dependencias solicitadas por parte de las llamadas entrantes de los ciudadanos.

Las siguientes son las reglas para atención telefónica

- Conocer y saber manejar las funciones del teléfono y extensiones internas de comunicación. Por ejemplo, cómo transferir una llamada alguna dependencia o poner una llamada en espera.
- Hacer sentir al ciudadano que se está atento, escuchando cuidadosamente su petición.
- Hablar con claridad y vocalización para que se comprenda el mensaje
- Atender las llamadas de manera amable y respetuosa. No se debe tutear al ciudadano.
- En el momento de la atención telefónica, no disponer de objetos en la boca, ni comer, debido a que se dificulta la vocalización.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber entendido lo preciso
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando
- No sacar conclusiones precipitadas
- Cuando el ciudadano hable, se debe hacérsele entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación.

A continuación, se indican las recomendaciones generales que el funcionario debe tener en cuenta en el momento de recibir y atender las llamadas telefónicas:

- Cualquier llamada se debe atender inmediatamente para evitar que la persona que llama espere demasiado tiempo, más de 3 timbres del teléfono se considera como una atención inoportuna.
- Contestar la línea de la siguiente manera: Universidad de Boyacá y/o indicar el nombre de la dependencia de donde se está contestando. Seguido de un saludo de Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), en ¿qué le puedo colaborar? o ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- Se sugiere hablar a unos 3 cm aproximadamente del auricular, para evitar distorsiones en la comunicación.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto telefónico, evitar interrupciones y dejarlo en espera.
- Siempre se debe tratar de “usted” sin excepción a quien hace la llamada.
- Utilizar los primeros segundos de la conversación para invitar al ciudadano a que describa la necesidad que tiene y que espera que se le dé respuesta.
- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:
 - o Asegúrese de transferir la llamada a la persona que corresponde (verifique su extensión previamente).
 - o Explique al ciudadano el motivo de transferir la llamada
 - o Preguntarle al ciudadano si tiene o no inconveniente en que se realice la transferencia.
 - o Comunicarle a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
 - o La persona que recibe la llamada debe abstenerse de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas erróneas.
 - o Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
 - o Si se presenta el caso de dejar en espera al ciudadano, se debe ante todo explicarle por qué se debe poner en espera e informarle el tiempo estimado a esperar.

- Terminar la llamada y despedir al ciudadano de forma cálida y cortés, recordándole al ciudadano lo que se va a hacer en el caso de que queda alguna inquietud pendiente. Seguidamente realizar la pregunta "¿Hay algo más en que pueda colaborar?". Nota: hacerle saber al ciudadano de que con gusto se le brindara atención en caso de que se le presente alguna otra duda.

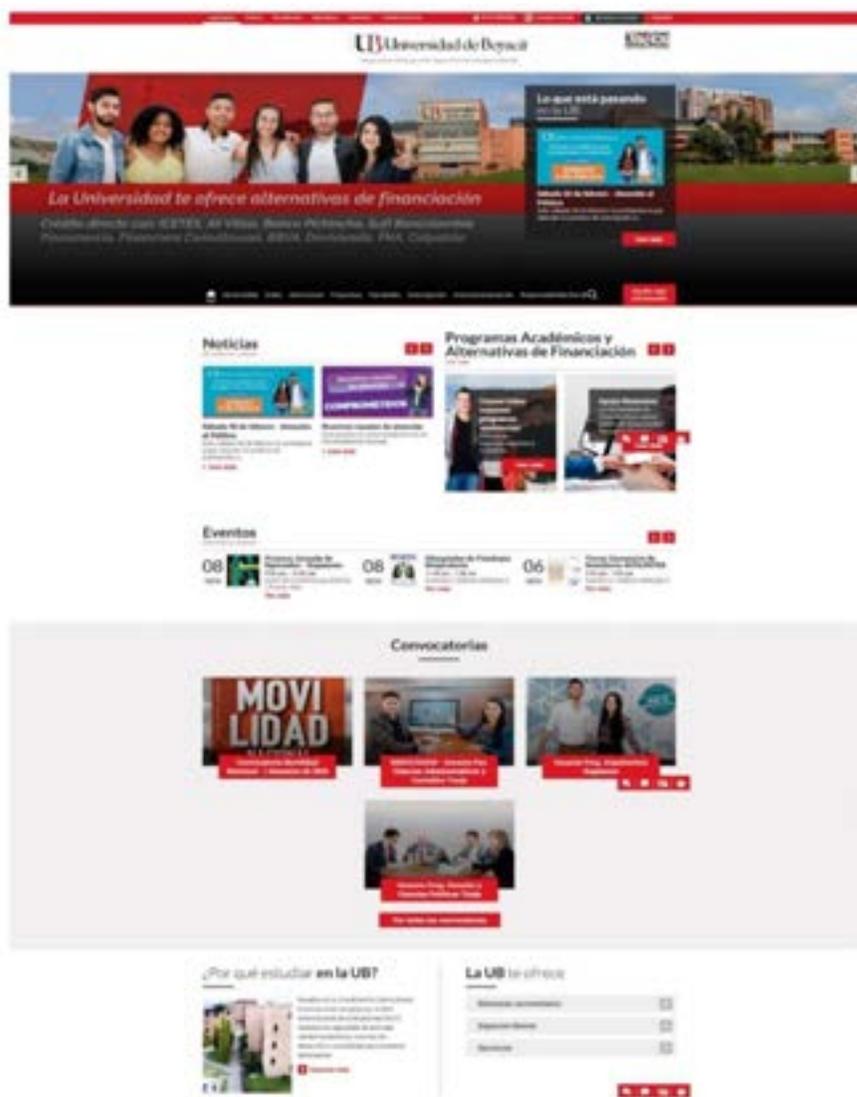
5.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

La Universidad de Boyacá utiliza tecnologías de información y comunicación para hacer fácil el acceso a los ciudadanos a información general de interés con respecto a la institución como: programas académicos (tanto pregrado, postgrado y diplomados), lo relacionado con los servicios que se ofrecen, aviso de fechas y eventos que se presentaran, entre otros. La institución ha implementado algunos canales de atención a través de medios virtuales para ciudadanos externos e internos, entre los cuales se encuentran: página Web, chat y redes sociales.

5.4.1 Página Web

La Universidad de Boyacá dispone de una página web para el ciudadano <http://www.uniboyaca.edu.co/>, que contiene los mecanismos de comunicación y divulgación de las diferentes programas, eventos, fechas de exámenes, aviso de noticias de interés de la institución, servicios e información general, con el fin de generar transparencia y confianza en el ciudadano. Esta herramienta ofrece servicios los siete días de la semana, las 24 horas del día (ver figura 105).

Figura 105. Página Web de la Universidad de Boyacá



Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

Para la publicación en medios virtuales, la Institución maneja las siguientes recomendaciones establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, teniendo en cuenta la interacción con el ciudadano.

- Deben ser entendibles, agradables y de fácil uso
- Deben ser vigentes, verificables y completos
- No deben ser ofensivos, ni discriminatorios
- La tipografía Institucional debe cumplir como mínimo las siguientes características: fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.

- Contar con una opción de búsqueda, guía que facilite la navegación en la página a la hora de ubicación de información.
- Los colores usados deben estar armonizados con los establecidos en el logo e imagen Institucional (rojo, blanco y negro).

La Universidad de Boyacá ofrece al ciudadano externo e interno la posibilidad de dejar por escrito su solicitud, inquietud, reclamo, con respecto a un servicio o trámite que brinda la institución, a través del enlace “deja tu comentario” (ver figura 106), donde se abre una pequeña ventana para que el ciudadano digite su nombre, el correo para que le envíe su respuesta, el tipo de comentario y por último un campo para que escriba su petición.

Figura 106. Solicitud de información medio virtual “Deja tu comentario”

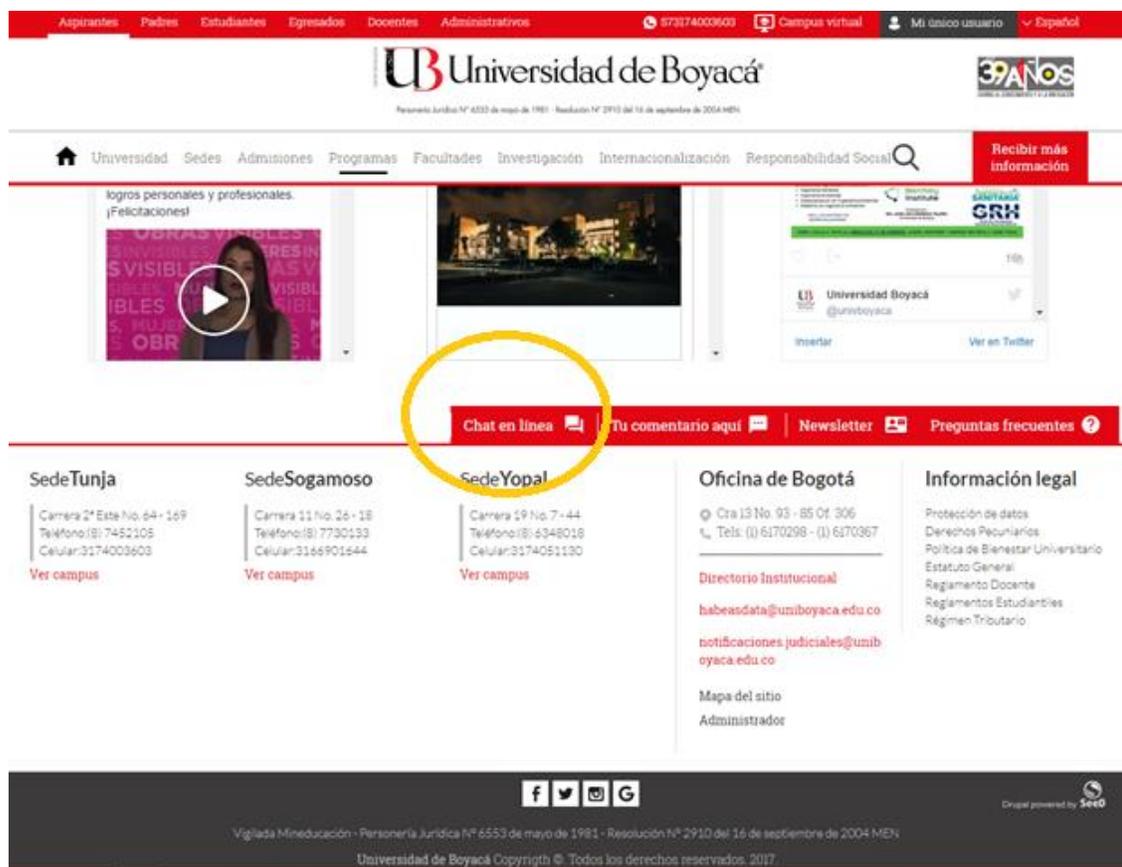
The image shows a screenshot of the Universidad de Boyacá website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Ayudantes', 'Padres', 'Estudiantes', 'Egresados', 'Docentes', and 'Administrativos', along with contact information and a language selector. The main header features the university's logo and a '39 AÑOS' anniversary badge. Below the header, there is a large banner with a group of students and text about financing alternatives. A sidebar on the right highlights an event: 'Sábado 02 de febrero - Atención al Público'. A modal window titled 'Deja tu comentario' is open in the foreground, containing fields for 'Nombre', 'Correo electrónico', 'Seleccionar', and 'Comentario', with an 'Enviar' button. The background page also includes sections for 'Programas Académicos y Alternativas de Financiación' and 'Apoyo Económico'.

Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

5.4.2 Chats

Este servicio funciona de manera interactiva, es decir, en tiempo real interactúan los ciudadanos con el funcionario de la institución encargado en horarios establecidos, el funcionario está pendiente de las solicitudes de los ciudadanos, con el fin de ser lo más rápido posible en dar solución a las inquietudes y obtener información sobre los asuntos de interés, los ciudadanos internos y externos podrán dar uso al chat accediendo al enlace “*Chat en Línea*” (ver imagen 107), donde el ciudadano puede realizar consulta de inquietudes, requerimientos sobre información para servicios prestados por la Institución, programas académicos, fechas de exámenes, trámites y procedimientos que ofrece la institución, entre otros. De igual forma, dentro del “Chat en Línea” los usuarios pueden acceder al chat de asesoría psicológica para el ciudadano, la cual se mencionó en el numeral de servicios de Bienestar Universitario, de este documento.

Figura 107. Ubicación del chat en línea en la página Web institucional



Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

El proceso para el acceso al chat en línea comienza dando click en el icono “*Chat en línea*” ubicado en el home de la página web Institucional www.uniboyaca.edu.co, en la parte inferior de la misma, automáticamente se genera una ventana (ver figura 108), donde se debe identificar ingresando la información solicitada, allí podrá escoger el departamento al cual se quiere dirigir, “chat general” o “chat con el psicólogo”. Una vez se ha ingresado la información solicitada, el visitante es enviado a la ventana del chat que ha solicitado (ver figura 109).

Figura 108. Ventana de ingreso al chat general



The screenshot shows a web browser window titled "Mibew Messenger - Google Chrome" with the URL <https://chat.uniboyaca.edu.co/index.php/chat?locale=es&style=default>. The page has a red header with the text "Chat Online Universidad de Boyacá". Below the header is a message box that says "Thank you for contacting us. Please fill out the form below and click the Start Chat button." The form includes a "Choose Department:" section with a dropdown menu showing "1. Chat General" selected, and another option "2. Chat con el Psicólogo". Below the dropdown is a "Name:" field with the text "Visitante" entered. At the bottom of the form is a red button labeled "Start Chat".

Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

Figura 109. Interacción del ciudadano a través del chat en línea



The screenshot shows the chat interface in the same browser window. The header now says "Universidad de Boyacá". The user is identified as "You are Visitante". A message from the system says "11:00:05 Gracias por ponerte en contacto con nosotros. Un operador estará contigo en breve." At the bottom, there is a red button labeled "Send (Enter)".

Fuente: <http://www.uniboyaca.edu.co/>

Para los chats empleados por la Universidad de Boyacá como sistema de información y prestación de servicio, el funcionario que atiende este chat debe tener en cuenta los siguientes requerimientos para prestar un buen servicio:

- Confirmar el estado del equipo de cómputo, el acceso a internet y el material Institucional necesario para ayuda de las respuestas, esto se debe realizar antes de dar comienzo el servicio.
- Empezar la interacción del servicio al ciudadano lo más pronto posible, enseguida de que éste ingrese al chat, se debe evitar demoras o tiempos de espera, esto genera que el ciudadano perciba que la comunicación se perdió.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, se debe saludar diciendo: “Buenos días/tardes *¿en qué le puedo colaborar?*”
- Una vez comprendida la solicitud, prosigue buscar la información y preparar la respuesta al ciudadano.
- Si la solicitud lleva tiempo, se debe informar al ciudadano que se demora, para esto se debe decir “*Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita*”.
- Se debe cuidar y ser precavidos con la ortografía, una comunicación con errores ortográficos con lleva desconfianza al ciudadano.
- Comunicarse con el ciudadano empleando frases cortas que faciliten la comprensión.
- Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excluyendo casos cuando corresponda por ortografía. Debido a que un escrito con mayúscula sostenida significa irrespeto y grito para el ciudadano.
- No usar símbolos o emoticones, ya que se pierde la seriedad del proceso de comunicación.
- Antes de enviar la respuesta es fundamental realizar una verificación para certificar que las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción de la información es correcta y determinar sí se están atendiendo todas las inquietudes de la solicitud.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano ha recibido, comprendido la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

NOTA: El funcionario de la institución encargado del chat es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle acceder a terceros.

5.4.3 Redes sociales

La Universidad dispone de cuentas oficiales en diferentes redes sociales, mencionadas en los numerales 3.3.1, 3.3.2 y 3.3.3 de este documento, con el fin de mantener informado al ciudadano en temas de interés general de la institución. Las redes sociales son utilizadas debido a que actualmente son el medio de comunicación con más auge entre el público. Por otra parte, algunas Facultades y Programas académicos también hacen uso de sus propias redes sociales para comunicar a la comunidad sobre los eventos que se realizan en estas dependencias.

5.5 PROTOCOLO PARA CASOS ESPECIALES

5.5.1 Dar una respuesta negativa al ciudadano

En ocasiones los ciudadanos que solicitan los servicios de la Institución acuden para obtener una solución positiva a un requerimiento, pero en algunos casos no se puede dar de inmediato la respuesta que el ciudadano espera. Se debe tener presente las siguientes indicaciones para evitar que el ciudadano salga inconforme con el servicio.

- Informarle al ciudadano la situación, siendo claros y concretos, ofreciendo las aclaraciones suficientes para que el ciudadano comprenda los motivos por los cuales no se da la solución en el momento. Ante todo, brindando disculpas por los inconvenientes.
- Dar las gracias al ciudadano por la comprensión.
- Para dar una respuesta negativa se debe estar seguros y con certeza que no hay solución.
- Nunca se comprometa con algo que no pueda efectuar.

5.5.2 Atender a ciudadanos alterados o inconformes

En algunos casos a las instalaciones de la institución se acercan ciudadanos confundidos, molestos, alterados y en ocasiones groseros que se deben atender, por tal razón se recomienda que el funcionario mantenga la calma, permanezca sereno, además se debe tener en cuenta las siguientes sugerencias:

- Mantener una actitud amigable y paciente; no se debe reflejarse agresivo tanto verbalmente, como con gestos o movimientos corporales. Ante todo, dejar que el

ciudadano se desahogue, que exponga la situación, escucharlo con atención y respeto, no interrumpirlo, prevenir que se genere discusión.

- Nunca decirle que se calme.
- Importante no tomar la situación como algo personal, debido a que los ciudadanos se disgustan del servicio, mas no de la persona.
- Se recomienda mantener el control; si el funcionario mantiene la tranquilidad es posible que se logre que el ciudadano se calme.
- Cuidar el volumen de la voz, ya que en ocasiones no se tiene en cuenta qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “*lo comprendo*”, “*disculpe*”, “*claro que sí*”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución que se puedan llevar a cabo
- Si la situación se presenta en diferentes ciudadanos y la radicación es del mismo problema, se debe dar aviso a las directivas para realizar un estudio exhaustivo y dar solución.

5.5.3 Atención preferencial

Para brindar una atención rápida, oportuna y servicial, el funcionario o persona encargada de la atención al ciudadano en los diferentes puntos debe tener en cuenta la aplicación de tratos preferenciales en ocasiones a determinados ciudadanos que realizan o solicitan algún servicio en la Universidad de Boyacá, como lo son los ciudadanos con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo. Para estos ciudadanos se les debe tener especial atención, otorgando un trato que se ajuste con su estado y ceder preferencia en el turno de servicio. Por tal razón, se sugiere tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Ubicarlos en asientos cómodos para que el trámite sea grato
- Dar la bienvenida a la Institución y dependencia, comunicando su nombre y apellido, seguido de la pregunta ¿en qué puedo ayudar?
- Disponer de lo necesario para dar prioridad en la atención
- Evitar demorar al ciudadano en el proceso, teniendo en cuenta su estado
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna averiguación relacionada con la solicitud del ciudadano, el funcionario debe explicar el motivo de la ausencia y el

tiempo aproximado que se tardará. Al regresar al puesto manifestar las gracias por la espera.

- Tener mucha consideración con la situación que lleva el ciudadano al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran
- Tener presente el protocolo de atención presencial expuesto en el literal 5.2 de este documento.

NOTA: En el caso de la portería, si hay fila para el ingreso, dar la preferencia que se merecen, ordenando la entrada inmediata.

6 PRESENTACION PERSONAL

La presentación personal es un componente notable para la interacción y la proyección de la imagen Institucional hacia el ciudadano. Los uniformes mal portados o incompletos, y una forma de vestir descuidada provocan una mala imagen. Debido a esto, recuerde que la apariencia debe ser preferiblemente discreta y acorde con las actividades de trabajo, siempre impecable para reflejar confianza y seguridad.

Con el fin de proyectar una buena imagen Institucional, la Universidad de Boyacá tiene establecidas unas normas de presentación personal para el personal administrativo, que deben ser acatadas para el porte del uniforme, estos se rotarán cada día de acuerdo con la programación definida por la Institución. De igual forma se debe portar el carné de identificación durante la realización de sus funciones de trabajo.

6.1 PERSONAL FEMENINO

La Universidad de Boyacá determina que se debe portar uniforme para secretarías y personal de servicios generales, quienes deben dar uso acorde con la reglamentación definida por la División de Recursos Humanos. En el caso del personal de seguridad y vigilancia, la empresa contratista de este servicio cuenta con su reglamentación al respecto.

Las normas por cumplir en cuanto al porte del uniforme son:

- El calzado a utilizar con el uniforme es el suministrado con la dotación
- Mantener en buen estado y conservar el uniforme impecable
- El uniforme se debe portar todos los días según el horario establecido

Para las mujeres que no usan uniforme se les recomienda, que para una convivencia armónica preferiblemente tener en cuenta:

- No usar Transparencias
- No usar vestidos o blusas con escotes pronunciados y cortos, debido que puede generar una mala imagen.
- Evitar el uso de jean

- Usar las faldas o vestidos a una altura media
- No usar calzado tipo tenis o sandalias
- Los accesorios que se utilicen como anillos, collares o aretes no deberían ser extravagantes ni muy grandes.
- Las medias deberán ser veladas, lisas, sin diseños, ni mallas.
- La ropa debe estar limpia

De igual manera, la Institución tiene las siguientes sugerencias para las mujeres funcionarias con respecto al maquillaje, peinado y accesorios.

Maquillaje:

- El maquillaje debe ser natural y suave, reflejando una imagen agradable y cálida.
- El personal femenino no se debe maquillar en el puesto de trabajo ni hacer retoques al maquillaje frente al ciudadano.
- Las manos y uñas deben estar limpias, arregladas y pintadas con colores suaves no llamativos.

Peinado:

- El cabello debe permanecer limpio y arreglado
- Mantener peinados acordes al trabajo, con toque de elegancia
- Se recomienda si el cabello es largo, mantenerlo recogido y que el rostro quede descubierto. Para recogerlo preferiblemente utilizar elementos que combinen con el uniforme o ropa que esté usando.

Accesorios:

- Los accesorios que se vayan a utilizar como collares, anillos, pulseras, aretes no deben ser grandes sino discretos con colores prudentes.
- Si usa uniforme, no se debe utilizar pañoletas, chales, sacos, prendedores, debido a que se pierde la elegancia y seriedad de la uniformidad y presentación.

- A las secretarias se les exige el buen uso y porte del uniforme durante el horario de trabajo, además de su presentación en aspectos de maquillaje, manos y peinado (ver imagen 110).

Figura 110. Presentación personal de secretarias



Fuente: Universidad de Boyacá. Vicerrectoría Académica

La presentación de la enfermera y los médicos de Bienestar Universitario debe ser impecable, para ello se debe portar el uniforme correspondiente, con los protocolos relacionados respecto a cabello recogido, uñas cortas, limpias y sin maquillaje, para las mujeres (ver figura 111).

Figura 111. Presentación personal de la salud



Fuente: Universidad de Boyacá - Vicerrectoría Académica

6.2 PERSONAL MASCULINO

La Universidad de Boyacá tiene establecido para los hombres unas exigencias con respecto a la presentación personal, teniendo presente que es de vital importancia a la hora de atender al ciudadano.

Vestuario:

- Se recomienda preferiblemente usar sastre, con la camisa debidamente abotonada y planchada

- Si usa corbata debe estar debidamente ajustada al cuello y planchada
- Usar la camisa por dentro del pantalón
- Usar correa
- El color de las medias debe corresponder con el color del pantalón
- No se debe usar jean
- No utilizar calzado tipo tenis
- Zapatos limpios

Otros:

- El cabello debe permanecer limpio y corto
- Deben mantener las uñas limpias, cortas y arregladas
- No debe tener aretes o piercing durante la jornada laboral
- No usar accesorios inadecuados

7 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Los puestos de trabajo individuales donde se ofrece atención al ciudadano se deben mantener organizados, para así generar una sensación de armonía en el punto de servicio y eficiencia en el desempeño del trabajo facilitando el desarrollo de las actividades.

Un puesto de trabajo sucio, desordenado y presentando a la vista elementos ajenos a la función que se desarrolla, refleja desorden, descuido y desorganización, no solo involucrando al funcionario que ocupa el lugar sino a la dependencia e Institución en general; debido a que los ciudadanos perciben la apariencia de los espacios físicos donde se les brinda el servicio, se recomienda seguir las siguientes indicaciones:

- Mantener en perfecto orden y aseo el escritorio
- La cosedora, sellos, esferos, marcadores, perforadora, y todos los elementos necesarios para la oficina, deben ser revisados periódicamente, para evitar falencias e inconvenientes durante la prestación del servicio a un ciudadano.
- Verificar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y conexiones de internet, en caso de presentarse algún inconveniente con estos, solicitar el servicio de soporte a DINTEL.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando la cantidad suficiente a la mano para la impresora.
- La caneca de basura del puesto de trabajo no debe estar llena en el límite.
- No se debe consumir alimentos ni bebidas en los puestos de trabajo.
- Los bolsos y elementos personales deben ser guardados en un lugar donde no genere desorden y estén fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como: radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.

NOTA: Antes de empezar las actividades laborales, el personal de aseo deberá limpiar el piso, los escritorios, puertas, sillas, computadores, teléfonos y todos elementos que se requieran para dar un aspecto del lugar agradable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Departamento Nacional de Planeación (2013). Protocolos de Servicio al Ciudadano. Programa de Servicio Nacional al Ciudadano, Bogotá D.C. [Citado el 2 de junio de 2015]. Disponible en <https://goo.gl/auKmhz>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC (2011). Guía de atención al ciudadano cliente por múltiples canales. Gobierno en Línea. [Citado el 2 Junio de 2015] Disponible en <https://goo.gl/FiWyhU>

Universidad de Boyacá (S.F.). Sitio Web oficial. [Citado el 12 de noviembre de 2018]. Disponible en <http://www.uniboyaca.edu.co/>

Universidad de Boyacá (S.F.). Centros documentales de la Universidad de Boyacá – CEDDI. [Citado el 2 de diciembre de 2018]. Disponible en <http://ceddi.uniboyaca.edu.co/>