

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Empresa de Servicios Públicos
Administración Pública
Cooperativa AAA

**EMPRESA DE
SERVICIOS
PÚBLICOS AAA
LA BELLEZANA**

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

Objetivo

El presente se plantea con el fin de prestar un servicio de calidad y afianzamiento de la cultura del servicio al ciudadano, garantizando y reconociendo los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera son vinculados con la AAA.

Introducción

En base a la ley 1757 de 2015 se establece una serie de mecanismos de participación ciudadana con el fin de mejora en la atención, trabajando de manera transversal con el plan de anticorrupción y atención al ciudadano en donde se estipulan las estrategias para la prevención de riesgos de corrupción y búsqueda de la mejora en la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública de servicios públicos del municipio la Belleza Santander.

Protocolo de Atención al Ciudadano

Bienvenida a la AAA. La Bellezana

El funcionario a cargo de la atención ofrece un saludo adecuado al cliente, enfatizando en el respeto, amabilidad, siendo a su vez oportuno en la información suministrada o la satisfacción de la necesidad.

Análisis y Comprensión

El servidor público se muestra disponible para escuchar la situación del cliente y su necesidad.

Intervención y Solución

El funcionario responde siempre con transparencia y equidad, basado en los procedimientos internos y externos para poder brindar una solución adecuada.

Atributos del Buen Servicio

Un servicio de Calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita, el servicio debe ser:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: Ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás o confiable: las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos

Empático: Comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones ni discriminaciones.

Oportuno: Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado y cumplir los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: Debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.

Innovador: La gestión del servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

El servicio que se ofrece en la AAA. La Bellezana va más allá de simplemente escuchar e indicar una próxima llamada, la cooperativa soluciona en el momento de la solicitud, y si da indicación de fecha y hora es para atender en campo de acción a la necesidad manifestada por el usuario.

Entre otras, los servidores públicos entonces deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por el Ministerio para responder las peticiones ciudadanas

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-
- Seguir el procedimiento - el conducto regular - con aquellos temas que no pueda solucionar; ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dadas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano o Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención. o Comprometerse únicamente con lo que puede cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano. o Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

Esta sección propone

algunas recomendaciones:

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos del Ministerio. o Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el

servicio.

Salude amablemente a su interlocutor (sea usted quien inicie el diálogo, hágalo mirando a los ojos). Pregunte por su nombre y el tipo de trámite solicitado, cuando la atención sea prestada por vía telefónica o chat. Inicie la conversación con esta frase: “¿Buenos días o tardes bienvenido al Ministerio de Educación Nacional, le atiende Mary Luz (por ejemplo) en qué le puedo servir?” Sorprenda favorablemente a su interlocutor, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

En caso de ser una atención presencial, salude amablemente a su interlocutor (sea usted quien inicie el diálogo, hágalo mirando a los ojos). Cómo usted conoce el nombre de su interlocutor salúdelo por el nombre e indíquele los pasos a seguir por el tipo de trámite solicitado. Inicie la conversación con esta frase: “¿Buenos días o tardes, señor Juan Carlos Miranda (por ejemplo) bienvenido al Ministerio de Educación Nacional, le atiende Mary Luz (por ejemplo) en qué le puedo servir?” Sorprenda favorablemente a su interlocutor, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

Concentre el 100% de su atención de forma completa y exclusiva en su interlocutor durante el tiempo del contacto.

Demuestre entusiasmo y cordialidad.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

Retroalimente al interlocutor acerca de las actividades realizadas en la solicitud, los últimos segundos de la atención le servirán para cerrar la atención de una forma satisfactoria.

Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

Pregúntele a su interlocutor si "¿Le puedo servir en algo más?"

Agradezca al interlocutor el haber dado la oportunidad para servirle y por la visita y reitere su disposición y la del Ministerio de Educación Nacional para servirle en próximas ocasiones.

CONSEJOS ADICIONALES PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

De forma complementaria tenga en cuenta los siguientes consejos, que le ayudarán a brindar un mejor servicio Durante la atención:

- **Tenga presente el tono de voz que usa.** El tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer al interlocutor. Use un tono de voz vivaz y enérgico, energético no significa que tenga que hablar duro, demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje de comunicación.** Preste atención a la elección de palabras que va a utilizar para prestar la atención, no use palabras extrañas, use palabras sencillas y que faciliten al interlocutor entender lo que usted le quiere transmitir.
- **La vocalización de las palabras.** Pronunciar claramente las palabras, sin "comerse" ninguna letra, es importante; respirar tranquilamente de forma que las palabras que pronúnciese formen bien.
- **La velocidad de expresión.** La velocidad con que se expresa debe facilitar la comprensión del mensaje por parte del interlocutor.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser moderado; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen o tono de voz de forma excesiva.
- **Consumo de bebidas y alimentos:** Por respeto con el ciudadano y por seguridad e integridad de los documentos que usted maneja, está prohibido mantener bebidas y alimentos en los puestos de atención al ciudadano, como su consumo.
- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés.
- **El lenguaje gestual y corporal** debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario; En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

1. **Entrada:** Llegada del Cliente
2. **Saludo:** Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”. Preguntarle al Ciudadanos su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
3. **Registro:** Adicional a registrar el servicio o trámite requerido por el ciudadano, es importante llevar el registro en el sistema de las personas atendidas.
4. **Espera:** Corresponde al tiempo de espera del ciudadano
5. **Despedida:** Reviste igual importancia que el saludo : “Fue un gusto atenderlo”.
6. **Salida:** Salida del Cliente.

RETIRO DEL PUESTO DEL TRABAJO

Si el funcionario tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al

Ciudadanos para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la AAA. La Bellezana, a través de los cuales los diferentes usuarios pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

Los canales de atención son los siguientes:

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional como lo es atencioncliente@aaalabellezana.org.co, y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Cooperativa.

Presencial: Contacto personalizado de los diferentes usuarios con los servidores públicos de la entidad, cuando estos acceden a las instalaciones físicas de la Bellezana en la CALLE 6 No. 2-44 del municipio La Belleza, Santander.

Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos y/o usuarios, con los servidores públicos de la entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin, los cuales se podrán visualizar en el foot del sitio web de la misma.

Virtual: Corresponde al chat – WhatsApp – que se tiene activado el enlace en el sitio web como medio de comunicación Pasiva dentro del ítem Transparencia/Transparencia Pasiva, también allí se puede ubicar el formulario de contacto virtual en donde podrá establecer de manera asincrónica comunicación con los funcionarios de la entidad.

CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL

CORREO ELECTRÓNICO – FORMULARIOS ELECTRÓNICOS

Recomendaciones Generales:

- El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- La AAA. La Bellezana ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web, el que se encuentra a disposición a través del siguiente link: <https://aaalabellezana.org.co/PQR.html>

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al Ciudadanos. En el desarrollo del servicio
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe in- necesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...". Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar mal entendidos o confusiones.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el Ciudadano de forma clara y precisa.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La atención a niños, niñas y adolescentes , tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.

- Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
 - ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
 - ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
 - ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode
 - ✓ como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
 - ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
 - ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
 - ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.}

- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO

LA BELLEZA

NIT: 900.348.296 -2

Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

En la finalización del servicio

- El funcionario debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el Ciudadanos lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.
- Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.