



**MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE
ATENCIÓN AL USUARIO**

ST-AC-07-I-03

**Aseguramiento
de la Calidad**

**Mejoramiento
Institucional**

Versión 1

16 de Abril de 2018

Página 1 de 20

ÍNDICE

0. Objetivo.....	2
1. Alcance	2
2. Responsable	2
3. Registro de Cambios.....	2
4. Manual	2

0. OBJETIVO	1. ALCANCE
Elaborar una herramienta de trabajo teórica que permita fomentar en los funcionarios de la Universidad, una cultura de servicio y buenas prácticas al momento de interactuar con los usuarios. Facilitando la atención con el usuario, incentivando las relaciones personales y que brinde opciones que puedan evitar conflictos.	Este manual aplica para todos los trabajadores de la Universidad con el fin de establecer una filosofía de excelencia en el servicio al usuario, requerida por la Universidad Libre.
2. RESPONSABLE	
El coordinador nacional de calidad, es el responsable de la actualización y mejoramiento del manual para las buenas prácticas en atención al usuario, así como de asegurar su eficaz implementación en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).	
3. REGISTRO DE CAMBIOS	
La trazabilidad de los cambios de este documento, se realizará solicitando a la Coordinación Nacional de Calidad, el historial de versiones de este manual.	

4. MANUAL

4.1 ORGANIZACIÓN PARA EL MANEJO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN ATENCIÓN AL USUARIO.

La estructura organizacional para llevar a cabo el proceso de implementación en la atención al usuario en la Universidad Libre, está implementada de la siguiente manera:

- El líder de proceso es responsable de la implementación de este manual en su área de trabajo, e igualmente debe tomar acciones correctivas cuando se presente quejas en su área por mala atención al usuario.
- Corresponde a los Coordinadores Seccionales de Calidad socializar y hacer seguimiento en la implementación del “manual para las Buenas Prácticas de Atención al Usuario”.

Este manual, debe ser entregado por medio impreso o magnético a todos los funcionarios de la Universidad Libre en los procesos de Inducción y reinducción.

4.1.1. PROYECTO DE UNIFORMIDAD DE PROCESOS

El “Manual de Buenas Prácticas de Atención al usuario” pretende mostrar que la calidad en la atención y en el servicio al usuario, reside en la aplicación de dos tipos de habilidades, las personales que son las relacionadas con la comunicación entre personas, y las técnicas que derivan del trabajo mismo de las personas, aunque, por defecto, consideramos “usuario” a cualquier persona que viene o que se comunica telefónicamente con la universidad para recibir un servicio, tanto usuarios internos como externos.

Se hace necesario crear conciencia en todos los funcionarios de la institución de que la imagen que los usuarios tienen de la misma, depende en gran manera del trato recibido por los responsables de la atención directa en cada una de las áreas.

4.1.2. CUESTIONES FUNDAMENTALES

Algunos factores para una buena atención al usuario son:

- Presentación personal
- Sonrisa
- Amabilidad
- Educación
- Saber Escuchar
- Recursividad
- Oportunidad
- Veracidad y precisión en la información
- Comunicación asertiva
- Manejo del conflicto

La atención al usuario, y la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo de una empresa en el mercado.

Políticas de atención al usuario:

Trabajamos no sólo para los estudiantes, sino para todos los usuarios o personas que requieran un servicio.

- “Atender” es resolver y comunicar, no sólo aplicar normas y despachar.
- La atención al usuario es imprevisible, no se rige por normas sino por necesidades
- Una actuación especial siempre debe ser justa, oportuna, razonada y defendible ante posibles quejas que se presenten.
- El usuario ve en cada uno de sus funcionarios a la Universidad Libre, por tanto, una buena o mala actitud puede mejorar o estropear el esfuerzo que todos nuestros compañeros han hecho en un segundo.
- Observaciones negativas sobre procedimientos internos o acerca de compañeros ya sean del área o de otras dependencias, son inútiles para el usuario, quien sólo los ve como muestra de incompetencia y deslealtad por parte de quien los emplea.
- Nuestra mejor contribución como ejecutores de los diferentes procesos es transmitirlos con transparencia, inmediatez y simplicidad.
- La atención al usuario real, da prioridad sobre el usuario abstracto o potencial.

4.2. EXPECTATIVAS DEL USUARIO

La perspectiva del usuario es cada vez más grande: no se satisface con cualquier cosa, no es fácil de contentar, porque están mejor formados e informados. Por tal motivo los funcionarios deben estar preparados, capacitados y actualizados en los diferentes temas manejados.

El ideal de éxito y calidad, en cualquier institución, consiste en superar esas expectativas, brindando una respuesta veraz, adecuada, completa, y rápida, que aporte valor adicional a lo que sería una solución de trámite.

Algunas de las expectativas del usuario actual podrían ser:

- **Autonomía:** Preferencia en lo posible a sistemas autoservicio o medios digitales.
- **Concentración:** Reunir en un centro o punto lo que está buscando por una sola vía.
- **Eficacia:** Obtención real de resultados y respuestas.
- **Facilidad:** Claridad, agrado, confianza, ahorro de esfuerzo.
- **Fiabilidad:** Veracidad en la información recibida.
- **Rapidez:** Tiempo de atención ya que en el usuario éste siempre es escaso y valioso.
- **Trato personalizado:** Cada usuario tiene un caso particular, es por ello que el manejo debe ser individual, escuchando las minucias que para él son importantes.

Muchos de nuestros usuarios entre los que encontramos directivos, estudiantes, profesores, padres de familia, administrativos, egresados, proveedores, entre otros. no utilizan los términos propios establecidos en un área determinada: no conocen el sistema, el lenguaje, la organización, no leen o no entienden los indicadores, los folletos, los carteles o las comunicaciones escritas. Es por ello que debemos estar preparados para brindar soluciones evitando que el usuario se sienta lastimado.

Finalmente, es el usuario quien decide qué es lo relevante, los ritmos y los tiempos de atención. Nosotros debemos adaptarnos a él, y no al contrario. El usuario establece los problemas, nosotros buscamos las soluciones.

➤ **Al usuario no le gusta que:**

- **Le neguemos la razón.** Se recomienda dejar siempre abierta la posibilidad de que el área se haya podido equivocar, hasta el momento en que se pueda aclarar el problema.
- **Le cortemos diciendo o dando a entender que no es asunto o competencia nuestra su problema.** Desde luego, si realmente no es competencia de nuestra área, o no es nuestra responsabilidad, debemos darlo a entender, pero con el debido proceso encaminando a nuestro usuario de forma eficiente al lugar o persona adecuados, se recomienda conocer más acerca de los procedimientos efectuados en otras áreas de la **institución** para no poner al usuario a recorrer toda la universidad y que en ningún lugar satisfagan su necesidad.
- **No nos disculpemos ante equivocaciones.** Después de realizado un seguimiento al problema presentado y verificando que el error se ejecutó dentro del área se debe tener en cuenta que esto no nos ha de colocar en una situación de inferioridad, ya que nuestra actuación posterior no tiene que estar influida por un sentido de culpa o mal entendido. Se busca es subsanar dicho inconveniente en el menor tiempo posible.
- **Nos pongamos nerviosos.** Esta circunstancia es a veces inevitable, bien sea por desconocimiento de la respuesta a la pregunta realizada, por motivos de índole personal, por falta de personal en el área, por ejemplo. Si el escenario se pone tenso, conviene direccionar con sutileza al usuario a otra persona que lo atienda.

- **No saludemos o no nos despedamos.** Es muy importante tener en cuenta que el usuario siempre requiere de nuestra atención, desde un primer momento en el cual se debe saludar, sosteniendo la mirada, pero sin llegar a ser desafiantes, hasta el último momento el cual debe terminar con una despedida, respetuosa y cordial.
- **Por tanto, debemos en la medida de lo posible evitar:**
 - Levantar el tono de voz cuando hablamos con un compañero que no está a nuestro lado. Es mejor levantarse, llamarle a su teléfono o hacer que él se acerque hasta donde se encuentra el usuario.
 - Conversar con otros empleados en el puesto de atención al público.
 - Divulgar al usuario los problemas internos de nuestra organización.
 - Entretenenos con el computador o el celular mientras el usuario este con nosotros.
 - Dar explicaciones de asuntos concernientes a otros Servicios, aunque se crea que se conoce del tema. Es mejor orientar al usuario al lugar correcto, que arriesgarse a dar alguna información que pueda ser incorrecta.
 - Hablar de temas personales delante del usuario. Si se reciben llamadas personales que hay que atender por algún motivo concreto, se deben tomar en otro lugar en el que no se tenga contacto con el usuario.
 - Mezclar lo personal y lo profesional
 - Demostrar demasiada familiaridad en el trato con algunos usuarios conocidos o habituales. Ya que el resto de los usuarios que esperan ser atendidos pueden malinterpretar lo que está viendo como una señal de favoritismo o de pérdida de tiempo.
 - No mirar a nuestro interlocutor o hablarle de lado.
 - Mostrarnos tensos, preocupados, distantes, desinteresados, negativos, o pesimistas
 - Dedicarnos a otras cosas mientras el usuario está hablando. Si tenemos algún tema urgente para terminar, es mejor terminarlo después. También es posible que mientras el usuario hable, nosotros empecemos a consultar el computador, para comenzar a resolver la situación que se está presentando o sea necesario verificar alguna documentación, en este caso, sin embargo, es bueno que el usuario lo tenga claro para evitar malos entendidos.
 - Usar palabras técnicas, demasiado familiares o ambiguas: conviene utilizar un lenguaje sencillo. Se recomienda utilizar un vocabulario fácilmente comprensible con un lenguaje al nivel académico de las circunstancias del usuario.

4.2.1. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

➤ Comunicación verbal

Utiliza palabras habladas o escritas para transmitir el mensaje, ésta debe ser coherente con la “vía oral”.

➤ Aspectos que debe cuidar:

- **El volumen o intensidad de la voz:** Al gritar se producen sonidos muy desagradables. Cuando la intensidad de la voz disminuye, el ambiente se hace confidencial. Nunca se hablará en voz demasiado alta. La voz puede verse reflejada así:

Chillona, denota descortesía

Fuerte, denota autoridad

Quebradiza, denota tristeza o inseguridad

Serena, denota seguridad y comprensión

- **El acento:** se utiliza para articular con claridad.
- **El tono y la entonación:** Cada momento demanda cierta modulación predominante. Por tanto, No es beneficioso conservar el mismo tono en el transcurso del diálogo.
- **El uso del lenguaje:** No se recomienda usar tecnicismos o vulgarismos con el usuario. El lenguaje utilizado debe ser claro, conciso y preciso.
- **Saber escuchar:** una escucha eficiente es el medio para establecer un clima de confianza entre el usuario y el funcionario.
- **Utilizar siempre el “usted”** como procedimiento para dirigirnos a cualquier usuario en un primer momento, sin importar su categoría, edad, condición, rango, género, entre otros.

➤ Comunicación no verbal

Nos permite expresarnos positivamente con nuestros gestos y posturas. Se le conoce también como “lenguaje corporal”, y únicamente se produce cuando se da una situación cara a cara, se presenta a partir de los gestos que expresan emociones y sentimientos.

Los mensajes no verbales pueden cumplir varias funciones:

- Reemplazar las palabras.
- Repetir lo que se dice verbalmente

➤ Aspectos que debe cuidar:

- **Contacto ocular:** una mirada puede dar apertura o no a un canal de comunicación. Por tanto, debe tratarse de que esta sea directa, pero no insistente, ni fija, para permitir que se convierta en un gran apoyo en la situación de comunicación con el

usuario.

- **Expresión facial:** Para el funcionario es conveniente conservar una sonrisa en su rostro, ya que, indica que se está presentando entendimiento entre quienes intercambian el diálogo.
- **Gestos y movimientos con las manos:** esta parte del cuerpo es la que más amplía la expresividad del rostro, ya que en algunas oportunidades permite esclarecer un mensaje verbal poco claro.
 - Las manos abiertas indican aceptación
 - Las manos cerradas indican rechazo o nerviosismo,
 - Los brazos cruzados pueden indicar superioridad, indiferencia
 - Si se mueven mucho, actitud de nerviosismo
- **Postura corporal:** Refleja actitudes sobre uno mismo y su relación con los demás.

Lo positivo: estar de pie cuando se recibe a un usuario indica buena disposición.

Lo negativo: estar de perfil o de espaldas indica rechazo.

4.3. HABILIDADES PERSONALES

➤ Atención presencial

Esta implica una comunicación inmediata: el trabajador y el usuario intercambian mensajes de manera continuada, sin embargo, se debe tener en cuenta que utilizan, además, el lenguaje no verbal, razón por la cual, es primordial que el proceso de atención se ejecute de la manera más apropiada y positiva posible.

Para lograr que este proceso de comunicación y atención presencial sea lo más agradable posible tendremos en cuenta lo siguiente:

➤ Procurar:

- Recibir, acoger y tratar al usuario de manera amable y jovial.
- Preguntar y de ser necesario reformular las preguntas cuando no se está seguro de haber comprendido el requerimiento presentado por el usuario.
- Mantener el orden y el aseo en el lugar de trabajo es importante ante la vista del usuario.

➤ Evitar:

- Responder llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención.
- Interrumpir
- Sacar conclusiones precipitadas.

4.3.1 REGLAS DE ORO PARA ATENDER AL PÚBLICO

➤ **Anticípese:**

- Esté siempre preparado para crear un clima positivo.
- Salude primero
- Llame por su nombre a su usuario o preséntese amablemente si no se conocen.
- Cuide su tono de voz, recuerde siempre estar sonriendo.
- Brinde su ayuda en todo lo que pueda.
- Piense en lo que va a exponer antes de contestar el teléfono, prepare el encuentro si espera una visita.

➤ **Sintonice**

- Permita que el usuario se explique, escúchelo sin interrumpirlo.
- Intente ponerse en el lugar de la otra persona.
- Provea la información que usted posea asegurando la satisfacción del usuario.

➤ **Aclare**

- Realice preguntas que permitan conocer y clarificar los hechos.
- Esclarezca confusiones.

➤ **Solucione**

- Exponga al usuario claramente la solución que se brindará para resolver su problema, y el tiempo que tardaran en solucionarlo de no ser posible hacerlo de manera inmediata.
- Tome nota si hay posibilidad de mejorar el servicio.

➤ **Tranquilice**

- Procure disculparse con el usuario si la solución no logra satisfacerle.
- Intente apaciguar las preocupaciones del usuario e intente que este vea el problema más pequeño de lo que en realidad puede ser.
- Plantear soluciones novedosas y creativas.

4.3.2 LA IMPORTANCIA DE SABER MIRAR, ESCUCHAR Y PREGUNTAR AL USUARIO

➤ **Mire:**

- Cuando el funcionario atiende a alguien, debe evitar desviar la mirada de su oyente, Si sus ojos se distraen, su mente también lo hará.
- El funcionario debe evitar distracciones y utilizar ojos y oídos para concentrar su atención únicamente en el usuario.

➤ **Escuche:**

- Nunca se debe interrumpir a un usuario mientras habla, espere que haya terminado de hablar para ayudarlo.
- Recuerde que cuando el usuario está hablando también está comprando el servicio prestado.

➤ **Pregunte:**

- Cuando el funcionario realiza preguntas bien pensadas, asegura al usuario que se tiene capacidad de analizar y manejar el problema que traen en el momento.
- Es necesario captar lo que el usuario pretende decirnos. Ya que, ser precipitados al principio puede hacernos perder el tiempo al final.

4.3.3 TENER LA MENTE ABIERTA Y NO ESTAR PREDISPOSTOS A LOS DIFERENTES MOMENTOS:

No se predisponga: “Ya sé lo que me va a decir”.

Procure tener una actitud positiva.

Sea amable y carismático.

Escuchar al usuario hasta que termine de manifestarse y luego pedir las explicaciones o formular las preguntas necesarias que permitan aclarar los hechos.

Expresar qué hemos entendido, para que el usuario quede más tranquilo mientras se encuentra solución al problema.

Saber identificar los problemas. Estar atento a las dificultades que aparezcan en cada caso.

No brindar información innecesaria. Evitar dar información no solicitada por el usuario que pueda provocar confusión en la respuesta.

La Asertividad es una habilidad que permite que nos manifestemos tal y como somos, expresando lo que pensamos, evitando que los demás tengan hacia nosotros conductas como el rechazo, la agresión, etc., asimismo, permite no tener ningún sentimiento de lucha o agresión. Además, nos permite aceptar y canalizar las críticas como una aportación positiva y como un elemento para mejorar profesionalmente.

4.3.4 COMO EVALUA EL USUARIO EL SERVICIO

Se debe recordar que el servicio y la atención no es lo mismo, el usuario se fija en todo y toma una reacción frente al hecho. Es por ello que se hace necesario conocer algunos elementos que son básicos para intentar controlar los procesos de atención al usuario. Los elementos básicos a tener en cuenta son:

- **Cualidades del personal:** Todos los funcionarios deben demostrar que están capacitados para realizar su trabajo, pero también deben inspirar confianza a los usuarios.
- **Cumplimiento:** Implica ejecutar el servicio brindado de manera oportuna, es decir, lo que un funcionario ofrece en palabras se debe ver reflejado en los tiempos de entrega y de efectividad del productos o servicio prestado.

- **Disposición:** Es ayudar a los usuarios a resolver sus inquietudes sobre algún producto o servicio ofrecido por la institución, suministrándoles una asesoría y acompañamiento para que se sienta satisfechos y con ganas de volver.
- **Elementos visibles:** Como las instalaciones, los computadores y equipos, la presentación del personal que brinda la atención, los materiales de comunicación y la exhibición de catálogos, revistas, folletos etc.
- **Empatía:** los funcionarios deben aprender a conocer al usuario, entender sus necesidades y mantener con él una comunicación positiva y permanente.

4.4 ELEMENTOS Y TIPOS DE USUARIOS

Los elementos fundamentales, al hacer un seguimiento de los procesos de atención al usuario son:

- Determinar las necesidades del usuario.
- Evaluar el servicio de calidad.
- Analizar motivaciones, estímulos y recompensas

Tipos de usuarios y cómo tratarlos:

TIPOS DE USUARIOS	CARACTERÍSTICAS	COMO TRATARLOS
Usuario Discutidor	<ul style="list-style-type: none"> • Agresivos por naturaleza • No están de acuerdo con lo que se les diga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitarles su opinión • Hablar suavemente pero firme • Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.
Usuario Enojado	<ul style="list-style-type: none"> • No hay que negar su enojo • Evitar decirle "No hay motivo para enojarse" 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar ponerse a la defensiva • Calmar el enojo • No hay que prometer lo que no se puede cumplir • Ser solidario • Negociar una solución
Usuario conversador	<ul style="list-style-type: none"> • Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay que tratar de sacárselo de encima • Se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia.
Usuario ofensivo	<ul style="list-style-type: none"> • Son personas Irónicas • Todo lo dicen con doble sentido. • No les interesa lo que piensen los demás 	<ul style="list-style-type: none"> • Lo mejor es ser amable, excepcionalmente amable.

<p>Usuario Infeliz</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se caracterizan por siempre hacer esta afirmación: “Estoy seguro que no tienen lo que busco” 	<ul style="list-style-type: none"> No hay que intentar cambiarlos Mostrarse amable y comprensivo Se debe procurar de mejorar la situación Tratar de colaborar y satisfacer lo que está buscando
<p>Usuario que siempre se queja</p>	<ul style="list-style-type: none"> No hay nada que le guste El servicio es malo El precio es alto La persona que lo atiende no sabe 	<ul style="list-style-type: none"> Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas
<p>Usuario Exigente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Es el que pide atención inmediata Siempre interrumpe 	<ul style="list-style-type: none"> Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a todas sus demandas
<p>Usuario coqueteador</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las insinuaciones, comentarios pueden provenir tanto de hombres como mujeres Utilizan esos encantos para conseguir sus demandas a cualquier precio. 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe mantener una actitud calmada, ubicada y profesionalismo en todo momento Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van los más rápido posible.
<p>Usuario que no habla o es indeciso</p>	<ul style="list-style-type: none"> Es callado, no menciona lo que realmente necesita. No sabe en realidad cual es el problema. Duda respecto a las soluciones planteadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Hay que tener paciencia y ayudarlos Sugerirles alternativas Colaborar en la decisión de compra del bien o servicio.

4.4.1 CÓMO ACOGER AL USUARIO DE ENTRADA?

Se debe tener en cuenta que la acogida es el recibimiento que se da al usuario en nuestro trabajo y el comienzo de una relación, provoca una primera impresión en él, y se considera el primer paso para el posterior desarrollo de la comunicación. Es necesario que el funcionario se muestre accesible, y disponible, así se comienza ofreciendo un buen servicio. Aunque son varios los aspectos que contribuyen en esto, como la organización física y visual de las instalaciones, nuestras actitudes, nuestras acciones y gestos.

La prioridad en cualquier servicio prestado, por cualquier empresa, debe ser estar disponible para el público, brindando la impresión al usuario de que jamás interrumpe, y que no hay otras ocupaciones más importantes. Esto no significa que se descuiden los múltiples trabajos internos del área, los cuales deben realizarse en momentos de baja afluencia.

La mayoría de las oficinas dentro de la Universidad Libre se caracterizan por tener un punto de atención al público, dicho lugar siempre debe estar atendido por un funcionario

encargado del mismo, y la característica principal es que debe estar accesible física y visualmente para facilitar el acercamiento con el usuario. Lo que facilita mirarlos y que nos vean.

Es necesario que los funcionarios de la Universidad cuando veamos usuarios extraviados, indecisos o expectantes, ofrezcamos ayuda, interesémonos por el usuario: “¿Puedo ayudarle en algo?”, “¿Estoy siendo claro?”, “¿Encuentra lo que busca?”

Es conveniente provocar el diálogo, si el usuario no lo inicia, animarle a que se exprese. Sin embargo, es necesario tener a mano actualizada, ordenada y clasificada, la documentación necesaria y el material de apoyo, para poder brindar respuestas efectivas y en el menor tiempo posible.

Se sugiere que el lugar de trabajo, en el que se realiza atención al usuario, se vea organizado, tenga aspecto agradable e invite a conseguir ayuda. No debe parecer un almacén, un depósito o una oficina con trabajo represado. No se ve bien dejar a un usuario pendiente para atender a otro, es necesario respetar las horas de llegada de cada uno, así como ningún usuario debe tener que esperar a que resolvamos asuntos internos del área.

Muchos usuarios son cautos en el momento de pedir ayuda o de reconocer que están buscándola y no son autosuficientes. Por tanto, el funcionario debe actuar con tacto, trasmitiéndole disposición y capacidad de ayuda: “¿Le explico cómo funciona?”.

Es supremamente importante tomar notas de los mensajes para los compañeros que se encuentren ausentes, o de ser posible hacerse cargo de la solicitud del usuario, por ningún motivo se debe terminar respondiendo con un “no está”, “no sé”, “vuelva más tarde”. Estos mensajes deben tomarse generalmente por escrito, incluyendo el nombre del destinatario, la fecha, la hora, los datos del usuario (nombre, teléfono, etc.) y asunto o mensaje.

Si dentro del diálogo conviene y es oportuno, se recomienda que el funcionario se identifique con el nombre, para personalizar la conversación, crear un ambiente de confianza y establecer vínculos más sólidos. Es conveniente hacer lo más transparente posible el compromiso personal con la respuesta y forma de resolver el problema del usuario: se pueden tomar como muestra los siguientes ejemplos: “En cuanto tenga un momento, lo consulto y le llamo”, “Yo me encargo”

De ser necesario remitir al usuario para que sea atendido por otro compañero, se recomienda realizar acompañamiento y de ser necesario presentarlo personalmente, indicándole además delante de él qué asunto le aqueja en ese momento. Esto se recomienda para que el usuario no deba iniciar las explicaciones de nuevo y lo que él consideraba haber conseguido hasta entonces se pierde, para el usuario esto significa perder el tiempo. De ser difícil físicamente realizar el acompañamiento se sugiere adelantar el trámite con la persona que lo atenderá en el área que corresponda telefónicamente.

Debe primar ante todo la confidencialidad o discreción, del problema que posee el usuario aun cuando para el funcionario parezcan un asunto inocuo.

La frase de bienvenida que resume nuestra filosofía de la atención al usuario es: “Buenas días/tardes, ¿en qué puedo ayudarle?”.

4.4.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica al igual que la presencial tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación oral es la única utilizada, es por ello, que es tan importante la forma de comunicar el mensaje, se debe tener mucho cuidado, sobre todo, en nuestro tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias del diálogo, el cual debe caracterizarse por estar bien vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención personal.

➤ **Recomendaciones generales**

➤ **Relacionadas con el entorno:**

- El teléfono debe estar en un lugar de fácil acceso que permita adoptar una postura cómoda durante su utilización.
- Es necesario que el auricular se encuentre en la mano contraria a la que se utiliza el funcionario habitualmente para escribir, para facilitar la toma de mensajes y anotaciones que puedan generarse durante el diálogo.
- Se recomienda tener la información documentada a la vista para prestar una correcta atención de la llamada, como por ejemplo el directorio telefónico de la universidad, papel para tomar los mensajes, carpetas con información del área, etc.
- Evitar los ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir la llamada atendida, ya que todos se escucha al otro lado de la línea.

➤ **Relacionadas con la actitud personal:**

- Siempre se debe ser respetuoso y educado con sus interlocutores, expresando amabilidad y cordialidad
- Las palabras utilizadas en lo posible deben ser positivas.
- Tener especial cuidado con el volumen y con el tono de la voz.
- El funcionario debe moderar la velocidad de locución que no debe ser tan rápida, pero si vocalizada, aunque tampoco muy lenta ya que mostraría inseguridad y poca convicción de lo que se está afirmando.
- Es necesario reformular preguntas que aclaren las dudas cuando no tengamos clara la consulta realizada por el usuario, para poder dar una información real, concreta y oportuna.
- Para hacerle entender al interlocutor que se le escucha con atención se recomienda, mientras mantenemos el diálogo, manifestar expresiones del tipo “sí”, “de acuerdo”, “entiendo”, entre otras.
- En el caso de que nuestro oyente se muestre evasivo, ponga razonamientos, exprese signos de protesta, se torne agresivo, etc., es importante no entrar en su misma dinámica, lo podemos escuchar de forma abierta no influenciada por la actitud de nuestro usuario.

➤ **Recepción de llamadas**

La atención de la llamada telefónica comienza antes de iniciar la conversación, y se ve reflejada con la prontitud con que descolgamos el teléfono para atender al interlocutor. Se recomienda que el número de tonos no exceda de tres.

Una fórmula de bienvenida aparte del saludo puede ser la identificación de área en la cual se está tomando la llamada.

➤ **Llamadas Internas:**

Con carácter general, se identificará el puesto de trabajo con frases del tipo: Buenos días/tardes, nombre de la dependencia, en que puedo ayudarle?

➤ **Llamadas Externas:**

Se comenzará identificando la Universidad Libre, seguido por la fórmula de identificación en llamadas internas.

Como norma general se solicitará, que el usuario se identifique. (“Podría decirme su nombre, por favor”, “Con quién tengo el gusto de hablar”) Será imprescindible cuando se transfiera la llamada a otra área o cuando la información solicitada así lo requiera.

➤ **Desarrollo**

Generalmente es el interlocutor el que realiza a continuación su solicitud, requerimiento, querrela etc. La cual generalmente puede ser de dos tipos:

➤ **Solicitar información,**

En este caso no requiere de nadie en particular en el área, En este caso se actuará de la siguiente manera:

- Suministrar la información si se dispone de ella
- caso contrario, se procede a transferir la llamada al área correspondiente según el dato solicitado por el usuario.

➤ **Transferencia de llamadas**

Se recomienda realizar la transferencia de llamadas solo en los siguientes casos:

➤ **Solicitud de información que nosotros no podemos proporcionarle.**

Antes de poner a usuario que se encuentra en la línea a espera, se sugiere explicarle los motivos por los cuales se realizará la transferencia a otra área o dependencia, y preguntarle si está dispuesto a esperar o gusta volvernos a llamar transcurrido un tiempo prudencial.

➤ **Interés del interlocutor de hablar con otra persona.**

Antes de solicitar su nombre se recomienda indicar al interlocutor si se puede o no comunicar con la persona que está solicitando, de hacerlo de otra forma podría verse como que se tiene algún motivo de carácter personal para no comunicarle y podría generar malestar en el usuario.

- **Dificultad de enlazar con la dependencia a la que se desea transferir la llamada se encuentra ocupada la línea:**
 - Se le comentará y preguntará si gusta esperar en la línea, o bien se le pedirá que llame más tarde.
 - Se le indicará de ser posible que se anote su mensaje y el funcionario se compromete a comunicarse con el área requerida para su posterior trámite.

- **El funcionario que se requiere No está presente en el momento:**
 - Se debe ser muy respetuoso con el usuario para comunicar este mensaje y evitar cualquier clase de malentendidos se sugiere exclamar frases como: “Lo siento, pero en este momento no puede atenderle, ¿podría ayudarlo en algo?”.
 - Otra manera de manejar la situación es tomando nota del mensaje, y comprometerse con el usuario de hacerla llegar a la persona que corresponde.
 - Se recomienda entregar toda la información que ya fue suministrada por el usuario, al funcionario que va a continuar con el proceso, esto para evitar que el interlocutor deba volver a repetir la información en diferentes áreas, y con diferentes usuarios.

Pasos para la realización de llamadas:

- **Planificación**

Cualquier llamada telefónica comienza con una necesidad, por ende, será conveniente establecer anticipadamente el objeto de la misma.

- **Presentación**

Dentro de la conversación se debe en lo posible responder con el mismo saludo que realizó el otro comunicante. Si la persona a la que llamamos no ha utilizado ningún saludo, lo emplearemos nosotros, cuando él haya terminado con la frase de recibimiento. Inmediatamente después procederemos a identificarnos:

Se dice nuestro nombre, seguido, del nombre de la institución, y de la dependencia o área a la cual está vinculado, (se recomienda seguir las mismas pautas que en la recepción de llamadas). En el caso de que se realice la llamada en nombre de alguien, se dirá a continuación de parte de quién se llama.

- **Desarrollo**

Posterior a ello, realizaremos nuestra solicitud que puede ser: para solicitar la presencia de una persona determinado, o para solicitar información, para los dos casos se recomienda utilizar formas verbales condicionales, por ejemplo: “Por favor, me gustaría hablar con ...”, “Por favor, podría informarme de ...”

➤ **Despedida**

Antes de dar por finalizada la conversación se procederá, a recordar, según sea el caso:

Informarse de las horas más propicias para volver a comunicarse. De ser necesario enviar un correo electrónico o fax, confirmar la dirección exacta, etc.

Al finalizar la llamada telefónica se invita al funcionario a agradecer al interlocutor, por haberse comunicado con la institución, independientemente del contenido de la llamada. Algunas sugerencias para hacerlo serían: la siguiente fórmula: “Gracias por su ayuda, que tenga buenos días/tardes”

4.4.3 ATENCIÓN VIRTUAL

Las instituciones de Educación Superior, cada vez se involucran más con los medios digitales, entre ellos el correo electrónico, el cual se ha convertido en uno de los canales de comunicación más utilizados, ya que permite mejorar los tiempos de respuesta de muchos usuarios, es por ello, que se recomienda revisarlo regularmente durante el día e intentar dar respuesta inmediata a las consultas o solicitudes realizadas.

Si la consulta requerida por el usuario requiere un poco más de tiempo para poder dar una solución concreta, se recomienda dar una respuesta para que él tenga conocimiento, de que se está realizando un tipo de trámite. Es necesario que el usuario sienta que la institución se está poniendo en su lugar, buscando alternativas que permitan satisfacer todas sus necesidades y requerimientos.

➤ **Los buzones electrónicos:**

Utilizados generalmente para que el usuario coloque peticiones, quejas y reclamos, pretenden que institución facilite dar contestación a las mismas, mejorando todos los procesos y los tiempos de servicio, sin embargo, se recomienda que al finalizar los correos que llevan impresas las respuestas, aparezca siempre el nombre completo del remitente, cargo que desempeña dentro de la organización y números telefónicos de contacto.

4.5 ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECIALES

Algunas pautas que pueden facilitar la actuación que se genera o los comportamientos que se pueden utilizar ante ciertos colectivos especiales, los cuales requieren una atención apropiada a su realidad específica:

➤ **Personas mayores**

Este colectivo representa cada vez una proporción mayor de la población. Sin embargo, Su atención no implica criterios diferentes a los del resto de colectivos, pero si implica poner más énfasis en algunos aspectos como:

- Recibirlos con una actitud amable, seria, optimista y constructiva.
- No debe permitirse que su ritmo de expresión o de comprensión de los diferentes temas, logre impacientar al funcionario.
- Modular ligeramente el tono de voz, vocalizar correctamente, utilizar un

ritmo moderado o lento dependiendo del usuario y siempre un lenguaje claro.

- En el momento de dar alguna instrucción se debe ser exhaustivos y resumir con notas breves, escritas con letra legible, grande y clara.

➤ **Extranjeros**

En la institución todavía se presentan dificultades de idioma y, por tanto, de comprensión, es por ello que deben asimilarse las diferentes circunstancias que pueden presentarse teniendo en cuenta diferencias culturales, religiosas, étnicas, etc.

➤ **Personas con discapacidad**

En algunas oportunidades se presentan inseguridades por parte de los funcionarios para atender usuarios con alguna clase de discapacidad, sin embargo, la norma básica es brindar un trato natural, amable y respetuoso, algunas recomendaciones a llevar a cabo podrían ser:

- El funcionario debe identificarse y presentarse como personal de la dependencia que representa.
- No se evitarán expresiones comúnmente aceptadas y de uso frecuente, como ver, observar, mirar, cuando hablemos con personas con discapacidad visual.
- Preguntar al usuario qué requiere y sólo ofrecer el requerimiento que este nos demande.
- Es necesario que el funcionario no transmita al usuario ni sobreprotección, ni compasión, ni condescendencia.
- Es fundamental que el funcionario siempre esté atento a la ubicación del usuario con características especiales, mientras permanezca en la institución, para prestarle apoyo en caso de emergencia o alarma.
- Cuando la persona con discapacidad se acerca al punto de atención con acompañante, es necesario dirigirnos a este como único interlocutor.

➤ **Discapacidad visual**

- El funcionario encargado no debe demostrar nerviosismo; ya que el usuario se dará cuenta de esta actitud tensa.
- Anticiparse con el saludo, para que capte nuestra presencia estableciendo un leve contacto de nuestra mano con su brazo al momento de preguntar en que podemos ayudar.
- Hablar directamente con la persona invidente a la que se le brindara la atención evitando en lo posible utilizar un intérprete a algún posible acompañante.
- El volumen de voz utilizado debe ser moderado (los invidentes oyen perfectamente).
- Utilizar con claridad las palabras relacionadas con la visión, por ejemplo: "Vamos a ver".
- Utilizar lenguaje claro en sí mismo, pues se debe tener en cuenta que la persona invidente no ve la gesticulación realizada por quien lo atiende ni puede captar nuestro lenguaje corporal.
- Especificar las posiciones de elementos físicos que existan en el entorno, tomando como referencia a la persona en cuestión, podrían utilizarse

términos como: “A su izquierda”, “Justo detrás de Ud.”

➤ **Discapacidad auditiva**

- Antes de hablarles, es necesario que el funcionario se asegure de que lo está mirando de no ser así se recomienda llamar la atención con un gesto que indique que comenzara la plática.
- Nunca dirigirse al usuario desde su espalda siempre debe tenerse la precaución de ubicarse en donde pueda ver a quien lo atiende de frente.
- Vocalizar con claridad, pero no gritar, hablar despacio, con frases cortas y simples
- De ser posible se recomienda apoyarse con palabras escritas para facilitar la comprensión del usuario.

➤ **Discapacidad física motriz**

- Tratar al usuario con naturalidad. Ofreciendo ayuda y acompañamiento que permita compensar dificultades de manipulación y desplazamiento de presentarse el caso.
- No impacientarse y aclarar el tipo de ayuda que requiere el usuario, Se recomienda preguntarle directamente.
- El funcionario encargado de atenderlo No debe dejarse impresionar por el aspecto físico que tenga el usuario. También debe distinguirse por no ser indiscreto y comenzar a preguntar el origen o la causa de la lesión que presenta.

4.6 QUÉ HACER CON LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Es muy importante en el momento de atender a un usuario insatisfecho manejar la situación dentro de un ambiente no hostil, ya que la persona descontenta cree que tiene razones con fundamentos válidos para estarlo, y posiblemente lo único que desea es manifestar su enfado y suprimir la causa que lo provoco. Generalmente una situación difícil se ocasiona por la tirantez que se presenta entre el funcionario y el usuario y es lo que conlleva a malas interpretaciones y problemas mayores a los que pueden ser reales.

Se recomienda seguir los siguientes pasos para evitar esta situación:

➤ **Escuchar atentamente**

Dejar que el usuario de a conocer su punto de vista y los motivos que le incitan a presentar su querrela.

➤ **Respetar la opinión del usuario**

Se debe tomar nota de todos los datos emitidos por el usuario, ya que esto es mostrar interés por sus opiniones. Sin atosigarle.

➤ **Responder**

Responder oportunamente a los usuarios, una vez se haya analizado la queja y se tengan claras las acciones correctivas a seguir.

➤ **Disculparse**

Asumir la responsabilidad, de ser necesario llevarlo a un lugar más reservado para

continuar con la atención.

➤ **Comprometerse**

Si la petición tiene solución, comprometerse con el usuario dándole prioridad al caso y manifestando la forma y la fecha en que se solucionara el caso. De ser necesario se debe pedir la intervención de otro funcionario o del Jefe de área para normalizar la situación.

➤ **Controlar**

Realizar el seguimiento al caso de manera oportuna, para verificar que se solucione la reclamación, de presentarse el caso que no es de nuestra dependencia o no seamos nosotros directamente los encargados del tema. Lo más importante es NO buscar excusas y proceder su trámite al área encargada.

Otro caso muy común es el del usuario que viene predisuesto a reclamar por cualquier cosa. En estos casos, es necesario que el funcionario no reaccione a la manera de comportarse del usuario, simplemente hacer más énfasis en el mensaje que desea transmitírsele. No se alterará, ni alzará la voz, ni adoptará una postura agresiva. Esto demostrara seguridad y el usuario perderá la posición dominante con la que pretendía llegar, si el usuario continúa, con actitudes groseras se recomienda avisar a un superior para que se haga cargo de la situación

A pesar que no es agradable escuchar una reclamación. Sin embargo, se debe dar un buen manejo de presentarse la querella, por ejemplo, no es conveniente interrumpir a quien no está presentando una, ya que esto ocasiona que aumente el descontento y que se genere un ambiente tenso. A si la reclamación no corresponda a nuestra área se recomienda resumirla cuando el doliente haya terminado para que se sienta importante y escuchado. Se recomienda formalizar esta sugerencia o queja para que se evidencie por escrito el malestar que presenta el usuario. Es muy importante que el funcionario al cual se le está presentando la queja no se preste para hablar mal de la institución o del área que pudo haber cometido la infracción, se sugiere centrarse en la situación concreta y evitar comentarios que lo único que permiten es perder tiempo y no solucionar nada.

Es fundamental tener en cuenta estos tres aspectos:

- No rebajar o culpar al usuario
- No culpar a la Institución: nosotros somos la Institución
- No responder con ira o agresividad.

En el ambiente educativo en el cual nos desempeñamos es muy frecuente que un usuario de una opinión negativa sobre el contenido de normas, reglamentos o estatutos que son utilizados por los funcionarios como apoyo de la gestión, sin embargo, se recomienda firmeza en los criterios de actuación ya establecidos por la Universidad se esté o no de acuerdo personalmente con ello. De lo contrario se saldría de cauce el desarrollo de la atención que se está ejecutando.

En algunas oportunidades se hace necesario acudir a la técnica del “disco rayado”, esta radica en ser reiterativo, pero de una forma tranquila y persistente en el mensaje que se tiene que manifestar al usuario, haciendo que el entienda que no es posible conseguir algo,

debido a la reglamentación de la institución.

Otra técnica que puede utilizarse es la del “banco de niebla” esta se utiliza a menudo para darle un tratamiento a los usuarios con críticas manipulativas, se pretende hacer entender que parte de su razonamiento puede tener razón, sin embargo, los funcionarios deben ajustarse a los procedimientos ya establecidos por la Universidad. Esto puede ejecutarse con frases como: A usted no le falta razón, pero comprenderá que nosotros tenemos que ajustarnos a nuestros procedimientos.” Este comportamiento permite actuar como una nube de niebla que no ataca ni ofrece resistencia, pero si permite quitar fuerza a los que pretenden utilizar como armas sus críticas destructivas.

QUÉ HACER CON LOS USUARIOS QUE NO TIENEN UN COMPORTAMIENTO ADECUADO?

Socializar permanente el reglamento estudiantil y todos los reglamentos pertinentes a los procesos con el fin de que tengan conocimiento para lograr ambiente moderado con el usuario.

Tener visible los acuerdos de servicio del proceso con los tiempos establecidos para dar respuesta a las diferentes solicitudes de los Usuarios para que guíen el comportamiento del usuario al momento de utilizar el servicio.

4.7 MOTIVACIÓN

La parte motivacional en los funcionarios es fundamental en la atención al usuario. Se debe tener en cuenta que tanto las competencias para el cargo, como la disposición de atención y el ánimo son esenciales para la institución, estos nacen de dos factores fundamentales:

- **Valoración del trabajo:** Es necesario saber valorar el trabajo y el esfuerzo realizado por cada uno de los funcionarios, este estímulo puede ser representado por medio de una remuneración adicional, un bono o una comisión.
- **Motivación:** Se hace preciso mantener motivados a los funcionarios que ejecutan la atención al usuario, mediante Incentivos dentro de la institución, talleres de motivación, integración, dinámicas de participación, felicitaciones en público, reconocimiento con copia a la hoja de vida, etc.