UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

SECRETARIA GENERAL

RESOLUCION Nro. R-877-2020-UNSAAC.

Cusco, 29 de diciembre de 2020

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO:

VISTO, el Oficio Virtual N° 508-2020-IID-UNSAAC, cursado por la Mgt. **LIGIA ISABEL SOMOCURCIO ALARCÓN,** Directora del Instituto de Idiomas de la Institución, solicitando aprobación de Manual Interno de atención al usuario del Instituto de Idiomas – UNSAAC, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Expediente Virtual de Visto, la Directora del Instituto de Idiomas de la Institución, eleva el MANUAL INTERNO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, aprobado por el Comité Directivo de fecha 16 de junio de 2020, como una acción preventiva y correctiva ante los reclamos de los usuarios en el Libro de Reclamaciones; asimismo señala que dicho Manual ha sido elaborado con la finalidad de mejorar la atención a los estudiantes y usuarios que acuden al referido Instituto;

Que, la presente Directiva tiene como objetivo aportar una herramienta de trabajo que facilite el manejo de situaciones en materia de relaciones personales para evitar conflictos y proporcionar un buen servicio y atención al usuario del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco;

Que, por tal motivo, solicita aprobación del **"MANUAL INTERNO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO";**

Que, al respecto los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados;

Que, asimismo, representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración. Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en la empresa.

Que, el manual de calidad es un documento donde las empresas realizan una exposición clara y precisa del conjunto de procedimientos a los cuales se ciñen para alcanzar ciertos estándares de calidad mediante la adopción de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). En él, son explicados los mecanismos de control y los objetivos de calidad que, por norma, persigue la compañía.

Que, en merito a lo señalado precedentemente, la Dirección de Asesoría Jurídica de la Institución a través del Dictamen Legal N° 442-2020-DAJ-UNSAAC, opina que lo solicitado por la Directora del Instituto de Idiomas de la UNSAAC, sea declarado PROCEDENTE, debiéndose emitir el acto administrativo correspondiente;

Que, la Autoridad Universitaria ha tomado conocimiento del referido expediente y ha dispuesto la emisión de la Resolución correspondiente;

Estando a lo solicitado, Decreto de Urgencia N° 014-2019 que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020 y en uso de las atribuciones conferidas al Rectorado por la Ley y Estatuto Universitario.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el **"MANUAL INTERNO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO",** elaborado por la Dirección del Instituto de Idiomas y que consta de ocho (08) Ítems en merito a los fundamentos expuestos en la parte considerativa y que como anexo constituye parte de la presente Resolución .

SEGUNDO.- DISPONER que la Dirección del Instituto de Idiomas proceda con la difusión del presente Manual en la página web de la Institución y en lugar visible de la Institución conforme al D.S. 004-2019-JUS, TUO de la Ley 27444.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

TR:.VRAC.- VRIN.- DIRECCION DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.-OCI.- DIRECCION DE PLANIFICACION.- UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y METODOS.-UNIDAD DE PRESUPUESTO.- DIGA.- UNIDAD DE FINANZAS.- UNIDAD DE LOGISTICA.-UNIDAD DE TALENTO HUMANO.- AREA DE EMPLEO.- DEPENDENCIAS UNIVERSITARIAS (25).- FACULTADES (10).- ESCUELAS PROFESIONALES (42).-FILIALES (07).- **Mgt. LIGIA ISABEL SOMOCURSIO ALARCÓN**.-ASESORIA JURIDICA.- IMAGEN INSTITUCIONAL.- RED DE COMUNICACIONES.- ARCHIVO CENTRAL.-ARCHIVO.-SG/JEMA/MCCH/JGPF/EEF.

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento y fines pertinentes

Atentamente,

;

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
SECRETARÍA GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ABOG. MIRIAM CAJIGAS CHAVEZ
SECRETARIA GENERAL (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

INSTITUTO DE IDIOMAS

MANUAL INTERNO DE ATENCIÓN AL USUARIO

1. OBJETO

   Aportar una herramienta de trabajo que facilite el manejo de situaciones en materia de relaciones personales para evitar conflictos y proporcionar un buen servicio y atención al usuario del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (en adelante IID-UNSAAC).

2. FINALIDAD

   a. Que el personal del IID-UNSAAC brinde una buena atención a los estudiantes y público en general en todos los aspectos, brindando información clara y exhaustiva y el mejor trato posible a fin de evitar malos entendidos brindando una solución inmediata en los diferentes problemas administrativos y académicos que se presenten.
   b. Obtener una mayor comprensión de la importancia del usuario.
   c. Tomar conciencia de que la imagen que los usuarios tienen del IID-UNSAAC depende en gran manera del trato personal dispensado por los responsables de la atención directa.
   d. Responder oportunamente a las necesidades de nuestros usuarios.
   e. Conocer y aplicar las reglas del servicio y atención al usuario.
   f. Reconocer un modelo útil en el trato al público que se aplique de manera natural y uniforme.
   g. Lograr la participación y la implicación de todo el personal en la filosofía de excelencia en el servicio y atención al usuario.

3. ALCANCE

   Personal administrativo y docente del IID-UNSAAC.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

   a. Trabajamos con personas.
      - Atender es resolver y comunicar, no aplicar normas y despachar.
      - La atención al usuario es imprevisible, no se rige por normas sino por necesidades: conoce la norma y sólo entonces sabrás cuando es necesario evitarla.
      - Una actuación especial siempre debe ser justa, oportuna, razonada y defendible ante quejas de quien no la ha solicitado.

b. El usuario ve en nosotros al IID-UNSAAC, nuestra actitud puede mejorar o estropear el esfuerzo de todos en un instante.
   - Comentarios negativos sobre procedimientos internos o acerca de compañeros son inútiles para el usuario, quien sólo los ve como muestra de deslealtad e incompetencia de quien los esgrime.
   - Nuestra mejor contribución es dotar a los procesos de transparencia, inmediatez y simplicidad.
   - La atención al usuario da prioridad a los usuarios reales y concretos sobre los abstractos o potenciales
c. El usuario establece los problemas, nosotros buscamos las soluciones. La satisfacción de la necesidad de información de los usuarios es la medida de la eficiencia del sistema para el que trabajamos.
d. Como expectativas del usuario se pueden citar:
   - Eficacia: obtención real de resultados y respuestas.
   - Rapidez: el tiempo es factor fundamental, siempre escaso y valioso.
   - Facilidad: simplicidad, comodidad, ahorro de esfuerzo
   - Autonomía: tendencia a preferir en lo posible sistemas autoservicio.
   - Concentración: encontrar la respuesta completa en un sitio, por una sola vía.
   - Fiabilidad: garantías sobre el valor y calidad de la información recibida.
   - Trato individualizado: atención a las peculiaridades personales

e. Al usuario no le gusta que:
   - Le neguemos la razón. Es conveniente dejar siempre abierta la posibilidad de que el IID-UNSAAC 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 nuestra acabaremos dándolo a entender, pero habiendo encaminado a nuestro interlocutor de forma eficiente al lugar o persona adecuados.
   - No nos disculpemos ante equivocaciones. Reconoceremos los errores cometidos, pero este reconocimiento 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 mal entendido.
   - Nos pongamos nerviosos. Esta circunstancia es a veces inevitable, bien sea por motivos personales, por falta de personal, etc. Si la situación se pone tensa, y siempre que esto sea posible, conviene derivar con sutileza al usuario a otra persona que lo atienda.
   - No nos despidamos.
f. Así pues, se debe evitar:
   - Levantar el tono de voz cuando hablamos con un compañero que no está a nuestro lado. Es mejor levantarse o quizás llamarle a su teléfono.
   - Conversar con otros empleados en el puesto de atención al público.
   - Contar al usuario los problemas internos de nuestra organización.

- Dar explicaciones de asuntos concernientes a otros Servicios, aunque creamos que conocemos el tema. Es mejor encaminar 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, es mejor canalizarlas a algún lugar que no esté a la vista del público.
- Mezclar lo personal y lo profesional
- Demostrar demasiada familiaridad en el trato con algunos usuarios conocidos o habituales. 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 o distantes.
- Mostrarnos desinteresados o negativos.
- 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 ordenador, precisamente para empezar a resolver lo que se nos está planteando o revisemos la documentación que nos presenta, en este caso, lo advertiremos a nuestro interlocutor, para que la situación no dé lugar a equívocos.
- Utilizar palabras demasiado técnicas, o demasiado familiares o ambiguas: conviene ser sencillo en el lenguaje.

5. COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON EL USUARIO

Se debe tener en cuenta los siguientes elementos que pueden afectar positiva o negativamente la comunicación e interacción con el usuario:

a. Actitud corporal:
   - Mirar a los ojos. El contacto visual indica que el canal de comunicación está abierto.
   - Saludar con la mirada. Es la manera de informar al usuario de que somos conscientes de su presencia y estamos en disposición de atenderle.
   - Sonreír y utilizar gestos que indiquen que estamos receptivos y abiertos. Ayuda y facilita la comunicación.
   - Utilizar una buena postura. Indica nuestro grado de atención y disponibilidad. Evite cruzarse de brazos pues esto muestra un sentido de desinterés ante el usuario.

b. Expresión oral:
   - Saludar. En la atención presencial es el inicio de la comunicación.
   - Comunicarnos con claridad y simplicidad. Nuestra forma de expresarnos debe ser clara y sencilla para ayudar a la comprensión por parte del usuario.

- Usar un vocabulario fácilmente comprensible y ajustar, en la medida de lo posible, el lenguaje al nivel académico y circunstancias particulares del usuario
- Emplear un tono de voz adecuado. No es necesario hablar con un tono de voz alto para ser escuchado, tiene una connotación de autoridad que en servicio al usuario puede ser contraproducente. Tampoco hablar muy bajo es la técnica correcta, esto refleja inseguridad. Si el ambiente lo permite, un tono de voz moderado es apropiado para que las personas escuchen sus palabras y las reciban adecuadamente.
- Hablar pausado y claro de forma que el usuario alcance a escuchar cada palabra.
- Utilizar siempre el "usted" como fórmula para dirigirnos a cualquier usuario en un primer momento, con independencia de su categoría, edad, condición etc.
- Dar mensajes claros, directos y coherentes. Si tenemos que hacer algo mientras le atendemos (consulta a la base de datos, llamada telefónica, ir a buscar un impreso, etc.), lo explicaremos. De lo contrario podemos producir una sensación de desconcierto en el usuario.

c. Escucha activa

- Una vez que el usuario empieza a hablar hay que poner en juego la Escucha activa. Hay que enterarse de lo que dice, no de lo que nos parece que dice.
- A veces recibimos un alud de datos que esconde la información que necesitamos. Otras veces tenemos que completar la información recibida haciendo las preguntas pertinentes.
- Tanto para una cosa como para la otra, es necesario captar lo que nuestro interlocutor nos quiere decir. Ser precipitados al principio puede hacernos perder el tiempo al final. Para saber escuchar es necesario:
- Tener la mente abierta
- No pensar "Ya sé lo que me va a decir".
- Intentar relajarse
- Procurar tener una actitud positiva.
- Ser amable y demostrarlo.
- Pedir aclaraciones y preguntar en el momento oportuno; es decir, cuando nuestro interlocutor crea que se ha suficientemente.
- Expresar qué hemos entendido: "Si no he entendido mal, Ud. me ha dicho que…".
- Saber identificar los problemas. Estar atento a las dificultades que aparezcan en cada caso.
- Ofrecer la información necesaria. Evitar dar información no solicitada por el usuario que pueda provocar confusión en la respuesta.

d. Asertividad

- La asertividad es la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento.
- La asertividad es una técnica que nos hace capaces de manifestarnos tal y como somos, diciendo lo que pensamos, sin provocar en el otro conductas agresivas de rechazo o de huida, y además, sin guardar internamente ningún sentimiento de lucha o agresión.
- También nos ayuda a aceptar y canalizar las críticas como una aportación positiva y como un elemento para mejorar profesionalmente.

6. REGLAS PARA ATENDER AL PÚBLICO:

1º. Anticípese
- Esté siempre dispuesto a crear un clima positivo.
- Salude primero.
- Llame por su nombre a su interlocutor o dé su propio nombre si no se conocen.
- Sonría y cuide su tono de voz.
- Ofrezca su ayuda.
- Piense en lo que va a decir, prepare el encuentro si espera una visita.

2º. Sintonice
- Escuche sin interrumpir.
- Póngase en el lugar de la otra persona.
- Facilite la información que usted posea.

3º. Aclare
- Haga preguntas para conocer los hechos.
- Esclarezca confusiones.
- Facilite la información que usted posea.

4º. Solucione
- Explique al usuario claramente la solución a su problema.
- Si lo anterior no es posible de inmediato, comuníquele lo que hará para solucionar su problema.
- Tome nota si hay posibilidad de mejorar el servicio.

5º. Tranquilice
- Ofrezca disculpas si la solución no satisface al usuario.
- Calme sus preocupaciones e intente minimizar el problema.
- De nuevo, póngase en su lugar.
- Propóngale soluciones creativas.
- Nunca trate al usuario como si fuera el problema.
- Nunca culpe a otros del problema.

7. CONFLICTOS

Al atender a un usuario descontento hay que tener en cuenta que, en este tipo de situaciones, a veces todos tienen razón. La persona descontenta cree que tiene buenas razones para estarlo: no es habitual que alguien se enoje

por el mero hecho de hacerlo. Posiblemente todo lo que desea en ese momento es poder manifestar su enfado y suprimir la causa que lo ha provocado.

Las situaciones difíciles suelen aparecer por la tirantez que, en un momento dado, afectan tanto al usuario y la persona que lo atiende. Como regla general podemos decir que el comportamiento básico que debemos mantener ante un usuario difícil es el siguiente:

- Calmarlo, escuchándolo atentamente y sin interrupciones.
- Empatizar
- No atosigarle
- Disculparse y asumir la propia responsabilidad si fuera necesario.

Si, pese a todo, la tensión surge por parte del usuario, el empleado ha de intentar:

- Llevar al usuario a un lugar más reservado, donde continúe atendiéndolo.
- Procurar que atienda al usuario otro compañero. Si la situación es un tanto escandalosa, cualquier compañero puede acercarse para ayudar a normalizar la situación.

Un caso común es el de la persona que viene predispuesta a quejarse a la menor ocasión que tenga. En estos casos, se debe poner más énfasis en atenderle correctamente, sin reaccionar a su manera de comportarse. Es decir, no alzaremos la voz, ni adoptaremos actitudes agresivas.

Cuando la persona que estamos atendiendo grita, la postura correcta es no levantar la voz, hablarle pausadamente y en un tono suave. Con esta actitud por nuestra parte se dará cuenta de que no nos intimida y perderá la posición dominante que creía poder conseguir.

Si de todas formas se altera, alza la voz y grita, sin que podamos remediarlo, lo mejor es avisar al superior jerárquico para que lo atienda en otro sitio, ya que a veces estas situaciones alteran a otras personas que están cerca.

Nunca es agradable escuchar reclamaciones. A pesar de ello, no conviene interrumpir cuando se nos presenta una, ya que no conseguiríamos más que alimentar el descontento y provocar que aumente la tensión. Hemos de demostrar que comprendemos el problema, resumiéndolo cuando termine de expresarlo, lo que le hará darse cuenta al usuario de que se le ha escuchado.

Hay que tener cuidado al expresarse: nunca digamos que el problema es poco importante ya que si el usuario se queja o reclama es porque lo considera importante. Es siempre recomendable que se le facilite la formalización de una sugerencia o queja para que quede evidenciado por escrito su malestar.

A veces hay quien busca la complicidad del trabajador hablando mal de la Institución, aunque exonerando de culpa al trabajador o a los trabajadores con los que se relacionan. No hay que entrar en esa dinámica. Lo mejor es centrarse en la situación concreta que se está tratando y no dejarse llevar por esos comentarios, que, como mínimo, nos harán perder tiempo a nosotros, a la persona que atendemos, y a los que puedan estar esperando

En todo caso, es fundamental tener en cuenta estos tres aspectos:

1º. No rebajar o culpar al usuario
2º. No culpar a la Institución: nosotros somos la Institución
3º. No responder con ira o agresividad.

Cuando un usuario da una opinión negativa sobre el contenido de una norma en la que apoyamos nuestra gestión, debemos mantenernos firmes en los criterios de actuación y el contenido de las normas, estemos o no de acuerdo personalmente con ellas. De lo contrario, podríamos provocar una conversación que no tendría nada que ver con nuestro trabajo.

Dependiendo del caso puede ser útil utilizar la técnica del “disco rayado”, que consiste en reiterar de forma tranquila y persistente el mensaje que tenemos que manifestar. Así, enfocamos la atención sobre el punto central que queremos hacer entender y no permitimos la intromisión de los razonamientos que se nos hacen para conseguir algo que no es posible.

Una técnica para tratar con las criticas manipulativas es la del “banco de niebla”. Consiste en reconocer que nuestro interlocutor, en parte o en todo puede tener razón, pero que en definitiva nosotros tenemos que ajustarnos a nuestro modo de actuación y no nos sentimos por ello avergonzados o ansiosos, ni estamos a la defensiva: “Sí, tiene Ud. Razón, pero…”, “Sí, es posible que …, no obstante”, “A Ud. no le falta razón, pero comprenderá que nosotros tenemos que ajustarnos a nuestros procedimientos.”

Este comportamiento verbal no ataca ni ofrece resistencia, el efecto que produce es como el de una nube de niebla que no presenta resistencia contra cualquier objeto que se lance contra ella. Asumir la crítica, siendo conscientes de que todos nos podemos equivocar y sin que tengamos que sentirnos culpables, quita la fuerza a los que pretenden hacer de la crítica un arma arrojadiza.

8. SANCIONES

En el caso de que el personal administrativo del IID-UNSAAC no cumpla con responsabilidad, eficiencia y eficacia las acciones encomendadas, serán pasibles de sanción primero de manera verbal, luego con amonestación escrita y copia a su file personal y/o solicitar la rotación a la Unidad de Talento Humano.