

UNIVERSIDAD DE
GUANAJUATO



MANUAL DE **ATENCIÓN Y SERVICIO** A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y PÚBLICO EN GENERAL

SECRETARIA DE GESTIÓN Y DESARROLLO
Unidad de Gestión de Calidad

Manual de atención a las personas usuarias

Introducción

Este manual es una herramienta para fomentar una visión de mejora e innovación en la atención a de los trámites y servicios institucionales otorgados a la comunidad universitaria y público en general, haciendo referencia a la importancia que tiene la actitud y atención hacia las personas usuarias cuando solicitan algún trámite o servicio. Las personas servidoras públicas abonon a la percepción de calidad que tienen las personas usuarias cuando solicitan un trámite o servicio y con ello incrementar su satisfacción.

Este manual otorga un método para brindar la atención de los trámites y servicios a las personas usuarias, esto en la búsqueda de incrementar la satisfacción y mejora de la atención en la prestación de trámites y servicios.

Una de las prioridades en la implementación del plan de mejora es otorgar capacitaciones que contribuyan a su formación y a la mejora de sus habilidades en la atención de los trámites y servicios, ya que la calidad de la atención de quienes brindan un servicio genera una imagen de la institución.

Objetivo del manual

Ofrecer a la persona servidora pública una guía para la atención con el objetivo de brindar trámites y servicios de calidad e incrementar la satisfacción.

Atender al Programa de Desarrollo del Personal Administrativo definido en el Plan de Desarrollo Institucional promoviendo la profesionalización con sentido humano del personal de apoyo administrativo para que coadyuve al desarrollo de las funciones sustantivas.

Homogenizar la atención a la persona usuaria en las áreas universitarias que prestan trámites y servicios y tienen trato directo con la comunidad universitaria.

Trabajar bajo los principios de:

- Eficacia
- Rapidez
- Facilidad
- Fiabilidad
- Trato digno
- Intención de diligencia, legalidad y honradez.

Recomendaciones Generales

Los nunca:

1. Se interrumpa a la persona usuaria para decir que no es competencia del área. En tal caso, permitir que termine y dar asesoría del área, lugar o persona asignados para el trámite o servicio solicitado.
2. Levantar la voz al hablar.

3. Culpar a la persona usuaria u otros colaboradores del área de alguna situación.
4. Emitir juicios de valor.

Evitar:

1. Hablar a distancia con compañeros de trabajo y/o utilizar líneas telefónicas o acudir a su lugar de trabajo.
2. Conversar con compañeros de trabajo en el puesto de atención al público respecto a temas no inherentes al servicio.
3. Hablar de temas personales delante de la persona usuaria.
4. Mostrar demasiada familiaridad con las personas usuarias, conocidos o familiares.
5. Mostrar desinterés o negatividad.
6. Tener música a un volumen alto o algún otro sonido que pueda ser un distractor o generar ruido.
7. Que la última respuesta a una persona usuaria sea, "no está" o "vuelva más tarde". Buscar la mejor manera de brindar el servicio a la persona usuaria.
8. Uso de algunas frases como: "¿Entiende?, eso era antes, yo no me encargo de eso, tengo muchas ocupaciones en este momento, si no me explica cómo se debe no puedo atenderle, ¿no leyó las instrucciones?" U otras que denoten demasiada familiaridad, por ejemplo, "¡No, mi amor, eso era antes!, ¡Bueno, mi reina, mi rey, con mucho gusto!", etc.

Imagen

1. Se recomienda que la persona servidora pública que presta un trámite o servicio cuide su aspecto y luzca aseado en todo momento.
2. El espacio asignado para la atención inicial de atención deberá contar con los materiales necesarios, ordenado y cumpliendo con las 5's para prestar el trámite o servicio.
3. El área deberá tener a la vista el medio electrónico donde se puedan consultar los requisitos para realizar el trámite y la herramienta para realizar quejas, sugerencias y felicitaciones.
4. Usar siempre, sin excepción, el gafete que los identifica como persona servidora pública.
5. No utilizar los espacios donde se brinda el servicio para actividades de cuidado personal.

Recomendaciones:

1. Tener identificado a la persona competente con quien dirigir a la persona usuaria con solicitudes que sí correspondan al área, pero de los cuales no se tiene el conocimiento de cómo atenderlo.
2. Si se utiliza la computadora al momento de atender a la persona usuaria notificarle que es parte del proceso de atención para que no se malinterprete como desinterés.
3. Utilizar lenguaje simple y entendible, no demasiado complejo ni familiar (evite tecnicismos, siglas y explicaciones complejas o innecesarias).

4. Siempre moderar tono de voz y mantener actitud positiva
5. Trate a la persona usuaria preferiblemente de usted, esto da seriedad y altura al servicio.
6. Durante la atención a la persona usuaria, no usar dispositivos electrónicos (iPad, celulares, radios etc.) en caso de no ser necesarios; el objetivo es no distraer la atención o que la persona usuaria perciba como poco interés al recibir la atención.
7. No utilice apelativos como: amigo, chico/chica, chaparrito/ chaparrita, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir a la persona usuaria incómoda.

Nota: No olvides prestar especial atención a las personas usuarias de edad avanzada, extranjeros y personas con discapacidades.

Dimensiones del Manual de Atención y Servicio a la Comunidad Universitaria

La oferta de trámites y servicios institucionales útiles en tiempo y forma, así como, la adecuada atención a la comunidad universitaria y público en general es de vital importancia para el adecuado desarrollo de las funciones sustantivas. A efecto de atender lo antes expuesto, se han considerado tres dimensiones fundamentales: actitud, trato de la persona servidora pública a las personas usuarias e información ofrecida a la comunidad universitaria y público en general.

Actitud

La actitud se relaciona con la forma en que las personas perciben el mundo externo y en función de ello actúan. Por

ello, la actitud está ampliamente relacionada con la amabilidad, la cordialidad (buen trato), la empatía y en si, la capacidad de ayudar a las personas usuarias a satisfacer las necesidades con relación a los trámites y servicios que la Institución ofrece.

Elementos considerados:

- **Empatía:** escuchar y entender lo que necesitan las personas usuarias.
- **Amabilidad y cordialidad:** saludar, y preguntar sobre las necesidades para entender lo que la persona usuaria necesita.
- **Capacidad de ayudar:** si no existe una solución favorable para la persona usuaria, informar de manera cordial la razón, si está en nuestras manos, brindar información completa y entendible para que en una segunda ocasión se puede completar el servicio.

Trato

El trato está estrechamente relacionado con la dimensión antes señalada. Se refiere al actuar de la persona servidora pública frente a las necesidades de las personas usuarias.

Elementos considerados:

- Capacidad de escucha y atención oportuna frente a las necesidades expresadas.
- Entendimiento de las necesidades particulares de cada persona para ofrecer un adecuado servicio.
- Agilidad en la respuesta y atención.

Información

La información que se ofrece a las personas usuarias es otro factor clave para un servicio adecuado y de calidad.

Elementos considerados:

- Claridad en la información (requisitos, tiempos, costos y datos de contacto sobre un trámite o servicio).
- Oportunidad (utilidad de la información respecto a la situación que cada estudiante y sus necesidades).

La atención otorgada a la comunidad universitaria y/o público en general tiene tres niveles:

- **Presencial:** cuando las personas usuarias y/o sus representantes acuden a solicitar un trámite o servicio.
- **Atención telefónica:** las personas usuarias requieren información vía telefónica.
- **Atención por medios digitales:** las personas usuarias requieren información vía correo electrónico, plataformas de video llamadas, u otros.

Etapas del manual de atención (nivel presencial) a la comunidad universitaria.

Para la persona servidora pública en la atención inicial.

1. Asegurar que el espacio designado para la atención inicial esté siempre atendido.
2. Saludar cuando alguna persona usuaria entre.
3. Preguntar ¿puedo ayudarle en algo? O un símil.

4. Tener a la mano información que le apoye a atender a la persona usuaria (mapa del sitio, folletos, volantes, etc.).
5. Despedir a las personas usuarias cuando dejan el área.

Para personas que otorgan servicio

1. Estar listo para recibir a las personas usuarias (al momento de abrir la oficina/ el espacio asignado para la atención inicial debe estar preparado para las personas usuarias).
2. Hacer contacto visual con la persona usuaria y saludar.
3. Ofrecer su ayuda.
4. Mantener la atención en la persona usuaria y escuchar sin interrumpir.
5. Facilitar la información que usted posea.
6. Si queda alguna duda, preguntar hasta asegurar que es claro el trámite o servicio que la persona usuaria desea realizar (parafrasear si es necesario). Si el servicio no es ofrecido en esa área, proporcione a la persona usuaria la información necesaria para poder realizar la actividad.
7. Realizar el trámite o servicio necesario.
8. Informar a la persona usuaria cuál es el seguimiento a su trámite o servicio e indicar los medios necesarios para hacerlo.
9. Despedir a la persona usuaria.

Etapa: Bienvenida (Espacio asignado para la atención inicial)

Situación/ persona que atiende	Dimensión	Actividad/Actitud deseable
Recepción de personas usuarias / Persona servidora pública en el espacio asignado para la atención inicial.	Actitud Trato	<ul style="list-style-type: none"> Saludo: Buenos días, buenas tardes, bienvenida/bienvenido ¿En qué puedo apoyarle? De preferencia, se debe recibir a la persona usuaria con un saludo. Portar gafete en un área visible de forma que las personas usuarias puedan identificar plenamente a la persona con la que se dirigen.
	Información	<ul style="list-style-type: none"> Tener a la mano el catálogo o cédulas de trámites y servicios, folletos y cualquier otro medio necesario, por el cual se dé a conocer información de utilidad. La información debe estar principalmente en el espacio asignado para la atención inicial para aquellos casos en que las personas soliciten información sobre los trámites o servicios que se ofrecen en el área.
	Actitud Trato	<ul style="list-style-type: none"> Una vez manifestada la necesidad por parte de la persona usuaria, la persona servidora pública, indica el sitio donde darán atención al trámite o servicio solicitado, si existe afluencia de personas, se debe indicar, que debe esperar unos minutos para ser atendida.

Etapa: Durante la atención (Espacio asignado para la atención)

Situación/ persona que atiende	Dimensión	Actividad/Actitud deseable
Atención a necesidad de comunidad universitaria o público en general / Persona servidora pública en el espacio asignado para la atención inicial.	Actitud Trato	<p>Saludo: Buenos días, buenas tardes, bienvenida/ bienvenido ¿Cuál es su nombre? ¿En qué puedo apoyarle?</p> <p>Mantener el contacto visual y una actitud cordial (Detección de necesidades especiales si la persona usuaria pertenece a un grupo en situación de vulnerabilidad o necesita requerimientos específicos).</p> <p>Nombre de la persona y mencionar ¿me puede proporcionar, por favor, la documentación necesaria para atender el trámite/servicio?</p>
	Actitud Trato Información	<p>En caso de que la persona usuaria, no cuente con la información completa, de manera amable y viendo a los ojos a la persona usuaria se sugiere comentar:</p> <p>Mencionar el nombre del trámite o servicio que está solicitando... es necesario que cuente con estos requisitos, y falta uno o varios (indicar cuáles), le solicito amablemente recopile la información y con todo gusto le podremos apoyar para brindarle... (nombre del trámite o servicio).</p> <p>Nota: Este punto aplica sólo para aquellos casos en los que la comunidad universitaria no reúna los requisitos necesarios para ofrecer el trámite o servicio en tiempo y forma.</p>

Etapa: Durante la atención (Espacio asignado para la atención)

Situación/ persona que atiende	Dimensión	Actividad/Actitud deseable
Atención a necesidad de comunidad universitaria o público en general / Persona servidora pública en el espacio asignado para la atención inicial.	Actitud Trato Información	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la persona usuaria haga entrega completa de la información requerida, esta debe revisarse y realizar las actividades que se indiquen en los procedimientos o instructivos de trabajo, si es necesario, se imprime volante, comprobante o papeleta de servicio. • Comunicar el tiempo aproximado en que se entregará el trámite o servicio (cuando éste no sea de entrega inmediata), proporcionar información de contacto en caso de que la persona tenga la necesidad de mantener comunicación. <p>Nota 1: Mientras se da atención a las personas usuarias, es recomendable no perder la atención con los mismos, evitar el uso de celulares, así como, pláticas con las personas diversas, las actividades antes señaladas, podrán llevarse a cabo cuando no se tenga alguna persona que requiera atención.</p> <p>Nota 2: Cuando no se tenga competencia para brindar el servicio de la necesidad por la persona usuaria, se dará la mayor información posible o el apoyo necesario para atender dicha necesidad, se recomienda no realizar comentarios como "No se puede, no es mi trabajo, ve a otro lugar".</p>

Etapa: Cierre y despedida (Espacio asignado para la atención).

Situación/ persona que atiende	Dimensión	Actividad
Cierre del proceso de atención y despedida. / persona servidora pública.	Actitud Trato	<ul style="list-style-type: none"> • Despedida: ¿Tiene alguna duda sobre el trámite o servicio, o algo más en lo que pueda apoyarle? Fue un gusto atenderle, le solicito de favor, pueda apoyarnos a evaluar el servicio que le otorgamos (indicar el medio por el cual se aplicará la encuesta). ¡Gracias! • De preferencia, se debe despedir a la persona usuaria.

Etapas del manual de atención (nivel atención telefónica) a la comunidad universitaria

Recomendaciones generales para atención telefónica

1. Mencionar el área al momento de contestar la llamada y saludar.
2. Mantener actitud positiva, se sugiere sonreír durante la llamada telefónica; en estas atenciones será la voz la que permita transmitir una buena actitud (recuerda que la sonrisa "se escucha" en una llamada).

3. Escuchar atentamente.
4. Hablar de manera clara y a velocidad menor.
5. Brindar la información solicitada o bien transferir la llamada al área que pueda dar la información del trámite o servicio.

Para realizar lo anterior será de ayuda tener el teléfono cerca y en una ubicación que le permita a la persona tener una postura cómoda mientras atiende la llamada, así como tener la información necesaria a la mano.

Etapas: Atención a llamadas (Espacio asignado para la atención inicial)

Situación/ person que atiende	Dimensión	Actividad/Actitud deseable
Atención de llamada telefónica / Persona servidora pública en el espacio asignado para la atención inicial.	Actitud Trato	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo: Buenos días, buenas tardes, (área), le atiende (Nombre de la persona que atiende) ¿Con quién tengo el gusto? • Una vez que la persona proporcione el nombre: • Muchas gracias nombre de la persona ¿En qué puedo ayudarle?
	Información.	<ul style="list-style-type: none"> • Para los casos en que la persona requiera información sobre los trámites o servicios, se brinda la información documentada en el catálogo o cédulas de trámites y servicios (requisitos, costos, tiempo de respuesta). Se puede invitar a la persona a consultar la información en la página web creada para dicho fin. • Para los casos en que la persona manifieste una inquietud particular sobre un trámite o servicio, mismo que no esté en el alcance del catálogo de trámites y servicios, se debe informar la necesidad de transferir a la persona con la persona servidora pública correspondiente. <p>Nota 1: En caso de que la persona servidora pública no esté disponible, se debe solicitar a la persona usuaria dato de contacto (correo electrónico o teléfono) con la finalidad de brindar una atención completa y adecuada posteriormente.</p> <p>Nota 2: Para los casos en que existan temporadas de mayor afluencia de las personas usuarias, se debe determinar en conjunto con el personal estrategias para la atención de inquietudes particulares por parte de la persona servidora pública.</p>

Etapa: Cierre y despedida (Espacio asignado para la atención).		
Situación/ la persona que atiende	Dimensión	Actividad
Cierre del proceso de atención y despedida. / Persona servidora pública en el espacio asignado para la atención inicial.	Actitud Trato	<ul style="list-style-type: none"> Despedida: ¿Tiene alguna duda sobre (nombre del trámite o servicio), o algo más en lo que pueda apoyarle? Fue un gusto atenderle. ¡Gracias! De preferencia se debe mantener una actitud cordial.

Etapas del manual de atención (nivel atención medios digitales) a la comunidad universitaria y público en general

Etapa: Atención por medios digitales		
Situación/ persona que atiende	Dimensión	Actividad/Actitud deseable
Atención correo electrónico/ Persona servidora pública	Actitud Trato/ Información.	<ul style="list-style-type: none"> Dado que en la atención por medios digitales no hay un trato personal, la redacción debe ser clara, precisa y concisa. Texto sugerido: Buenos días, buenas tardes, estimado, estimada, nombre de la persona que suscribe el correo, es un placer atenderte por este medio. Redactar la solución a la inquietud planteada, incluir toda la información necesaria para cubrir el trámite o servicio. Se sugiere proporcionar los enlaces de las cédulas de trámites y servicios. <p>Nota: Se debe dar atención a todas las solicitudes por medios digitales, en el menor tiempo posible.</p>

Etapa: Cierre y despedida (medio digital)		
Situación/ la persona que atiende	Dimensión	Actividad
Cierre del proceso de atención y despedida/ Persona servidora pública	Actitud Trato	<p>Texto sugerido: Sin otro particular me despido quedando atenta o atento ante cualquier duda sobre el tema por este medio o en la extensión _____.</p> <ul style="list-style-type: none"> Respetuosos saludos. Atentamente, La verdad os hará libres Nombre de la persona que atiende Puesto Correo electrónico Extensión

Nota: Para el trato a personas con discapacidad, favor de dirigirse al documento: "Protocolo de atención a personas PCD" emitido por el Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS).

Atención y trato a personas con conductas difíciles de manejar.

Dentro de la comunidad universitaria, existe un sin número de conductas, no debemos olvidar que somos servidores públicos universitarios que ofrecemos trámites y servicios a otras personas que pueden tener diversos tipos de comportamientos o actitudes; es importante recordar que nos regimos por el Código de Ética de la Universidad de Guanajuato.

Tipos más frecuentes de personas usuarias difíciles:

- Pretencioso
- Afable
- No conforme
- Minucioso
- Tímido
- Indeciso

Recomendaciones para dar una adecuada atención a las personalidades antes descritas:

Tipo de comportamiento	Recomendación de trato
<p>Persona usuaria con conducta pretenciosa</p> <p>(Presumida – creída – presuntuosa)</p>	<p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dice conocer perfectamente los medios. • Dice conocer lo referente al área y los procedimientos. • Conducta orgullosa e intenta ejercer control. • A veces utiliza agresividad y con marcada superioridad sobre los demás. • Disciplinado o disciplinada. • Exige atención a la persona servidora pública. • Dice conocer a las personas con superioridad jerárquica y esgrime esta situación. <p>Recomendaciones para la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir hablar. • Escuchar empáticamente. • Mantener la paciencia y una actitud cordial. • Explicar el procedimiento del trámite que solicita. • Informar que el trámite o servicio tiene establecidos tiempos y requisitos para la comunidad en general.
<p>Persona usuaria con conducta muy afable</p> <p>(Simpática–afectuosa – graciosa – cordial)</p>	<p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy sonriente. • Amistosa, en ocasiones demasiado cordial. • Con verborrea. • Aparenta seguridad y cierta superioridad sobre las demás personas. • Necesita que se esté pendiente de esta persona usuaria, reclama atención. <p>Recomendaciones para la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar empáticamente. • Mantener la paciencia. • Acotar con preguntas simples la necesidad de las personas. • Mantener una actitud totalmente cordial y atenta. • Si realizan alguna insinuación, no mostrar una actitud de aceptación. • Tratar de no generar lazos amistosos. • Si notamos alguna conducta que sobrepasa lo aceptable, pedir amablemente a la persona usuaria se detenga. (Utilizar una comunicación asertiva).

Tipo de comportamiento	Recomendación de trato	Tipo de comportamiento	Recomendación de trato
<p>Persona usuaria no conforme con el servicio</p> <p>(Molesto –agresivo – desconfiado)</p>	<p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provoca discusión. • Pretende tener siempre la razón. • Desconfía de las soluciones que se le ofrecen. • Necesita que se le preste atención preferente. • Ante las situaciones de conflicto o tensión o muestra agresividad. <p>Recomendaciones para la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar empáticamente. • Ser empático. Decirle: "entiendo su sentir, le voy a dar respuesta conforme al procedimiento." • Mantener una conducta ecuánime. • No tomar su conducta como algo personal contra nosotros. • Ser amables, sin permitir que nos ofendan. • Entender cuál es la necesidad específica de la persona, comprender emoción que siente respecto a la supuesta necesidad no satisfecha, para brindar la atención requerida. • No prometer cosas que no podremos cumplir. • Ofrecer soluciones viables y en caso de que no exista alguna, de manera tranquila, amable y clara indicar que, de acuerdo con -la normatividad y requisitos establecidos por la UG-, no es posible atender la petición. • Procurar siempre una actitud amable y educada. <p>Nota: En caso de sospechar que se encuentra bajo el efecto de una sustancia, pedir que regrese después a continuar con el servicio.</p>	<p>Persona usuaria con conducta minuciosa</p> <p>(Perfeccionista – concreta - concisa)</p>	<p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe perfectamente lo que requiere. • Es concreto y conciso. • Suele ser tajante. • Utiliza pocas palabras. • Exige rapidez, atención y eficacia. • Exige respuestas concretas. • Exige información exacta <p>Recomendaciones para la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar empáticamente. • Saludarla y ser amable. • No molestarse si no le responde. • Ser paciente. • No divagar con las ideas. • Mantener la paciencia. • Mantener una conducta amable y cordial. • Dejar a la persona que hable y exprese su necesidad. • Identificar claramente cuál es su petición si es aceptable y cuál no. • Mostrar posibles soluciones. • Invitar a hacer uso del Buzón Institucional como medio para dar tratamiento a las situaciones.

Tipo de comportamiento	Recomendación de trato
<p>Persona usuaria con conducta tímida</p> <p>(Retraída –insegura)</p>	<p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retraída o retraído. • Utiliza pocas palabras. • Posee poca capacidad de relación personal. • Tímido o tímida. • Aparenta inseguridad. <p>Recomendaciones para la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar empáticamente. • Brindar un espacio de confianza. • Ser atenta o atento. • Orientarlo o guiarlo para que tome una decisión. • Darle confianza. • Mencionar los pasos para el trámite que realizará. • Preguntar si necesita alguna otra cosa. • Agradecer la presencia de la persona.
<p>Persona usuaria con conducta indecisa</p> <p>(Cambiante-inestable)</p>	<p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona algo tímida o triste. • Persona insegura. • Desconoce el medio a utilizar. • Puede ser que tenga miedo de que se note que no conoce el tema. • Le cuesta tomar decisiones. <p>Recomendaciones para la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar empáticamente. • Preguntar lo necesario para ayudarlo a decidir. • Darle a conocer de manera clara y con frases cortas el procedimiento a seguir, confirmado que la persona usuaria ha entendido el procedimiento. • Ser pacientes. • Si hemos detectado la posible duda, reafirmar a través de preguntas sencillas sobre el trámite o servicio y su utilidad.

Recordar, sobre todo, que tratamos con personas y somos personas. La mejor recomendación es no tomar alguna conducta de manera personal.

Referencias:

- Conocer. EC0105 Estándar de Competencia "Atención al ciudadano en el Sector Público".
- "Código de Ética de la Universidad de Guanajuato". <https://www3.ugto.mx/gacetauniversitaria/imagenes/normatividad-2021/codigo-de-etica-universidad-de-guanajuato.pdf>
- "Protocolo de atención a personas PCD". https://uveg.edu.mx/images/documentos/5_PROTOCOLO%20PARA%20LA%20ATENCIÓN%20DE%20PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDAD.pdf