

ALCALDIA MUNICIPAL DE CANDELARIA



Sistema de Gestión de la Calidad

MANUAL DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Versión 1

Código: 54-PSC-PD-

Proceso: Desarrollo SOCIAL- PSC-

Mayo de 2009

	MANUAL DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PGQ-PD-01
		Fecha: 20/Mar/08
		Versión: 1
		Página 2 de 14

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL
2. APROBACIÓN DEL MANUAL
3. TERMINOS Y DEFINICIONES
4. CAPITULO I
 - 4.1 TRATO AL PUBLICO
5. CAPITULO II
 - 5.1 MANEJO DE CLIENTES
 - 5.2 TIPOS DE CLIENTES
 - 5.2.1 CLIENTE INDECISO
 - 5.2.2 CLIENTE AMISTOSO
 - 5.2.3 CLIENTE ACTIVO
 - 5.3 MANEJO DE LOS CLIENTES INCONFORMES
 - 5.3.1 CLIENTE CONFLICTIVO O ENOJADO
 - 5.4 METODOLOGIA DE TRATAMIENTO DE QUEJAS
6. CAPITULO III
 - 6.1 ACTITUD FRENTE AL CLIENTE
 - 6.1.1 SEÑALES QUE INDICAN AL CLIENTE INTERES EN SERVIRLE
 - 6.1.2 SEÑALES QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA
 - 6.1.3 SEÑALES QUE SE DEBEN EVITAR
7. CAPITULO IV
 - 7.1 PRESENTACIÓN PERSONAL
 - 7.2 PARA EL PERSONAL MASCULINO
 - 7.3 ARREGLO DEL PERSONAL

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 2 de 6

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

La atención al usuario en las empresas ha tomado gran importancia, reconociendo la importancia del cliente frente a los productos y/o servicios que están ofrecen, por tal motivo la Secretaria de Salud Pública Municipal de Candelaria, coloca a consideración este manual, con el objetivo de establecer un canal de comunicación, información con los usuarios de esta entidad y que cada funcionario lo tenga presente en el momento de prestar de dar solución a las inquietudes de los usuarios.

Este Manual de Servicio de Atención al usuario está organizado por capítulos y a su vez cada capítulo por temas, los cuales describen la forma de cómo debe ofrecerse el servicio.

En este manual se encuentran documentadas todas las condiciones establecidas por la secretaria para el buen funcionamiento del mismo.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 3 de 6

2. APROBACION DEL MANUAL

La Representante de la Dirección manifiesta su compromiso con el cumplimiento de los lineamientos aquí expresados. Así mismo liderara su aplicación en la dependencia de Participación Social, mediante el cual ambas partes adquieren el compromiso adquirido en la implementación de este manual.

Este manual hará parte de la inducción que se realice a cada persona que se vincule a cualquiera de las áreas de la Institución donde se realice este proceso.

Los cambios se harán bajo los lineamientos definidos en el procedimiento de control de documentos.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 4 de 6

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

3.1 USUARIO: Un usuario es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público o privado, empresarial o profesional.

3.2 USUARIO INDECISO: por ser alguien tímido e inseguro; necesitamos inspirarle confianza y ayudarle precisándole las alternativas que tiene; casi tenemos que decidir por él.

3.3 USUARIO AMISTOSO: Es muy hablador, por lo que hay que ser amable pero concreto; es mejor mantener las distancias y no darle muchas familiaridades; si perdemos las riendas de la conversación tenemos que reconducirla a toda costa.

3.4 USUARIO ACTIVO: Sabe lo que quiere, sabe expresarse y es concreto y conciso; utiliza pocas palabras y necesita rapidez, atención, eficacia y respuestas concretas de nuestra parte; no podemos dudar y la información que le proporcionemos ha de ser exactamente la que pide, ni más ni menos; podemos darle una nota escrita si lo consideramos oportuno ya que lo agradecerá.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 5 de 6

4. CAPITULO I

4.1 TRATO AL PUBLICO

Existen algunas características especiales que se deben tener en cuenta, para la atención al usuario, de esta dependerá la impresión que los usuarios se lleven de la Secretaria de Salud Pública Municipal como son:

- Atención amable y oportuna
- Saludar cortésmente al usuario
- No utilizar frases de difícil manejo
- La mirada, la voz y el tono
- La forma de vestir del personal

Son “requisitos” que los usuarios del servicio tendrán en cuenta al momento de evaluar una satisfactoria atención.

4.2 Cuando un usuario de la secretaria de salud municipal llega se debe tener en cuenta:

- Escuchar atentamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o inconvenientes que el usuario haya presentado en el momento de utilizar los servicios.
- Documentar explícitamente y con detalle los argumentos generados por el usuario para que exista la evidencia de la atención y solicitar detalladamente información de donde se le puede ubicar en caso de necesitarlo posteriormente.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 6 de 6

- Si es posible en el mismo momento de la atención procurar solucionar la dificultad relacionada con la reclamación
- De no ser posible de una manera cortés pero claramente informar al usuario del proceso y/o tramitología requerida para dar pronta y eficaz solución a inquietud presentada por este.
- Informar oportunamente al usuario de la solución generada por la dependencia competente.

5. CAPITULO II

5.1 Manejo de Clientes

En la secretaria de salud municipal se encuentran identificados los tipos de usuarios que atiende, por tal motivo en este manual se pretende evaluar el trato adecuado dependiendo al usuario identificado.

5.2 Tipos de Clientes

5.2.1 Cliente Indeciso: La secretaria de salud a identificado que este tipo de clientes se les debe generar un entorno de confianza, colaborarle en su necesidad más de cerca, con el fin de que al final no se arrepienta de expresar su inconformidad.

5.2.2 Cliente Amistoso: Este tipo de clientes esta definido por ser extrovertido y cercano, el cual se le trata de forma amable pero procurando de definir rápidamente sus inquietudes.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 7 de 6

5.2.3 Cliente Activo: Esta identificado como un cliente normal, el cual necesita una solución rápida, concreta y eficaz, para este tipo de personas se procura una atención de acuerdo a las “requisitos que este exige”, sin desmeritar la atención de los anteriores.

5.3 Manejo de los Clientes Inconformes.

5.3.1 Cliente Conflictivo o Enojado: Como se tienen identificados los clientes conflictivos y agresivos que constantemente frecuentan los diferentes servicios tanto de salud como otros, para estos este manual recomienda lo siguiente:

- No intervenga, espere a que descargue su furia.
- No dejarse llevar a una discusión: la persona agresora debe ver que a usted no le afecta su actitud agresiva, que permanece inalterable, eso calmara rápido su actitud.
- Trate de mejorar la situación usando una voz suave.
- Un agresor es sordo, no escucha, es inútil tratar de razonar con él.
- No reflexione sobre las barbaridades que dice una persona con rabia. Si usted piensa en ese momento sobre el contenido, sus palabras llegaran a su corazón y usted se enfurece y entra a competir y pelear con el cliente agresivo.
- La paciencia y la comprensión hacen que la persona agresora se sienta mal, un poco enfadada pero apenada, en unos pocos segundos. En ese momento está listo su nivel de atención para que usted intervenga.
- Explique en forma técnica y exacta el problema de la persona y sus consecuencias. Sea claro en los términos de tiempo, espacio y consecuencias para las expectativas del cliente.
- Asegure que el agresor entiende y asimila la situación explicada.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 8 de 6

- Cerciórese de que el agresor está dispuesto a esperar el tiempo necesario para lograr una solución.
- Si está calmado proceda a localizarlo en un sitio donde pueda descansar mientras usted arregla el problema.
- Base sus respuestas en los puntos en que estén de acuerdo.
- Sea claro, hable despacio, pausado. No haga grandes críticas del comportamiento del cliente.

5.4 Metodología de tratamiento de quejas: En caso de que la situación lo amerite y el funcionario que está atendiendo la solicitud del usuario, este debe acogerse al procedimiento documentado de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias 54-PDS-PR-20, el cual estipula detalladamente como cualquier persona puede formular una queja.

CAPITULO III

6. ACTITUD FRENTE AL CLIENTE

6.1 La secretaria de salud municipal se propone cambiar la aptitud de los funcionarios frente a la atención ofrecida a los usuarios con el fin de dar una óptima y oportuna atención; para esto establece las siguientes recomendaciones a los para su aplicación continúa.

- Disposición para el Servicio, cada funcionario debe dar lo mejor de sí y atender a los usuarios con la mejor disposición.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 9 de 6

- Entusiasmo, Independientemente de las circunstancias presentadas, mostrar un gran en la atención ofrecida al usuario un gran con el fin de transmitir tranquilidad a este.
- Postura Corporal, La postura corporal es muy importante, pues esta refleja nuestro estado emocional y nos ayuda a eliminar barreras en el momento de establecer una relación con el usuario.

6.1.1 Señales que le indican al cliente interés en servirle

6.1.2 Señales que se deben tener en cuenta, la secretaria de salud municipal intenta concientizar a los funcionarios que las expresiones corporales también son un medio de comunicación con los usuarios, por tanto se debe tener cuidado con las gesticulación, por tanto se recomienda tener en cuenta:

- Los movimientos del cuerpo deben ser acordes con la naturaleza de las ideas.
- Las manos deben tomar parte en los diálogos para hacer énfasis en lo que se comunica.
- La postura corporal adecuada contribuye con la concentración del trabajo.
- Un cuerpo inmóvil comunica insipidez.
- Las manos entre los bolsillos pueden indicar desgano para atender una persona.
- Dar la espalda o realizar otra actividad mientras el interlocutor habla es indicativo de la falta de interés.
- Tocarse o acariciarse el mentón.
- Apoyar la mandíbula sobre la palma de la mano. Si usted está inclinado hacia atrás, contra el espaldar de su silla, puede indicar aburrimiento; si mantiene el cuerpo hacia adelante, indica que está tomando una decisión.
- Apoyar el dedo índice (algunos usan el mayor) sobre la sien. En tal caso, usted le está expresando a su cliente que está evaluando con interés lo que él le dice. El dedo en cuestión actúa como un conductor de la información a su cerebro, como si se tratara del cable que surte de energía a la computadora.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 10 de 6

- Mantenga su cuerpo hacia adelante, en dirección de su cliente.
- Busque la posición “hombro a hombro”, evite la posición “frente a frente”, hágale sentir a su cliente que está de su lado.
- Sonría respetuosamente, sutilmente, hágale sentir a su cliente que siente agrado de atenderlo.
- Mantenga siempre una “buena libreta” y un “buen bolígrafo”. Escriba el nombre del cliente y el asunto que le inquieta; este gesto le hará sentir a su cliente que usted realmente está interesado en él, y además le permite a usted establecer prioridades y atender todos los casos oportunamente.

6.1.3 Señales que se deben evitar, Tener en cuenta estas recomendaciones, podría evitar que los usuarios de la secretaria se sientan incómodos con la atención que se les está ofreciendo:

- Mantener brazos y piernas cruzadas.
- Mirar a su cliente por encima, hacia el techo o a la nada. Su cliente puede interpretar que usted está pensando: “lo que me dice es una barbaridad”, “otra vez lo mismo”, “que cliente tan torpe”.
- Sentarse hacia adelante con las dos palmas apoyadas sobre las rodillas, esto le indicará a su cliente que usted está buscando una excusa para salir corriendo lo más pronto posible.
- Frotarse el lóbulo de la oreja. Esta es una secuela de la infancia; cuando no queríamos escuchar lo que nos decían y nos tapábamos las orejas con las dos manos.
- Frotarse la nuca. Es una actitud agresiva-defensiva, también proviene de cuando éramos niños. Si estábamos furiosos con alguien, apretábamos el puño tras la cara, reprimiendo nuestros deseos de golpear. A medida que crecemos aprendemos a ocultar este deseo, así que socializamos el gesto y abrimos la mano.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 11 de 6

- Jugar con los dedos o golpear suavemente un bolígrafo u objeto similar contra la mesa. En realidad a usted le gustaría tener un gong gigantesco para hacer el suficiente estruendo.
- Resoplar. Respirar profundamente y largar el aire lentamente.
- Chocar los dedos de una mano con los de la otra como si estuviera aplaudiendo con las yemas de los mismos.
- Bostezar con fingido disimulo.
- Mantener las manos en los bolsillos.
- Contestar de mala gana. Interrumpir. Decirle al cliente: si-si-si-si... ó no-no-no-no.
- Mover rápidamente la cabeza de arriba abajo en señal afirmativa. Esto significa: “está bien, ya le entendí”. “cállate que me desesperas”.
- Mirar la hora mientras el cliente le habla.
- Frotarse la frente. Es lo primero que se hace cuando nos dan una mala noticia. La noticia es una agresión a nuestra mente, y todos tenemos la tendencia de tocarnos donde algo nos golpea o hiere.
- Mostrarse arrogante con la buena memoria, no tomar notas y decirle al cliente: “tranquilo que yo si tengo muy buena memoria”.

CAPITULO IV

7. PRESENTACIÓN PERSONAL

- 7.1** La presentación personal es un factor importante y determina en gran parte la imagen de los funcionarios de la Secretaria de Salud Municipal, por tal motivo se sugieren una serie de recomendaciones estipuladas en es manual, con el fin de que sean tenidas en cuenta al momento de presentarse a laborar, tanto para el personal femenino como el personal masculino.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 12 de 6

- Porte siempre el carné de presentación.
- El maquillaje no puede ser en exceso; maquillarse en las oficinas no es prudente, si se tiene que retocar hágalo en el baño.
- Procure no utilice escotes excesivos, ni atuendos muy ajustados, ni prendas sensuales o insinuantes.
- Las uñas forman parte importante de su presentación personal, deben mantenerse limpias, maquilladas o totalmente desmaquilladas; no presentarse con las uñas a medio pintar.
- Las joyas, adornos y perfumes deben usarse con moderación.
- Aquellos funcionarios que utilicen dotación (vestuario) deben portarlo siempre en horarios de trabajo.
- Se pueden emplear caimanes y ganchos pero puestos en el cabello de manera que no parezca casual.

7.2 Para el personal Masculino:

- Porte siempre el carné de presentación
- El cabello largo da una imagen de poca seriedad y elegancia, se recomienda que este permanezca corto.

	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)	Código: 54-PSC-PD-0
		Fecha: 08/Mayo/2.009
		Versión: 1
		Página 13 de 6

- Si tiene barba manténgala con un buen corte.
- Cuando se usa corbata esta debe llegar a la hebilla de la correa
- Los zapatos deben estar impecables.

7.3 Arreglo Personal, La pulcritud en el arreglo personal tanto femenino como masculino reviste una importancia alta, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Tenga cuidado con los aromas; aplique con moderación el perfume, la colonia o la loción para después de afeitarse y tenga presente que como uno se acostumbra a los olores, es difícil detectarlos en uno mismo.
- El cabello debe lucir saludable y sin grasa.