

Universidad Nacional Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



UNCA



“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 068-2022/CO-UNCA, de
fecha 10 de febrero del 2022.

FEBRERO - 2022

HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	2 de 14	

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE

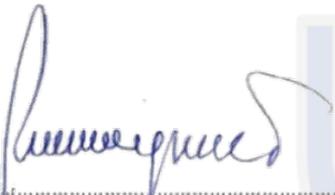
DR. RUBEN DARIO MANTURANO PEREZ

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DRA. MARGARITA ISABEL HUAMÁN ALBITES

VICEPRESIDENTE INVESTIGACIÓN

DR. ITALO WILE ALEJOS PATIÑO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 ELEUTERIO DAVID LOAYZA DAGA ASISTENTE DE BIBLIOTECA	 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA <i>La Universidad del Ande Liberteno!</i>  MSC. FREDY JULIO FLORES MOSCOL DIRECTOR (e) DE SERVICIOS ACADÉMICOS	 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA COMISIÓN ORGANIZADORA  Dr. RUBEN DARIO MANTURANO PEREZ PRESIDENTE
ELEUTERIO DAVID LOAYZA DAGA	Mg. FREDY JULIO FLORES MOSCOL	COMISIÓN ORGANIZADORA
01-02-2022	03-02-2022	10-02-2022

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	3 de 14	

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
I. OBJETIVO	5
II. ALCANCE	5
III. EL PERSONAL DE BIBLIOTECA	5
3.1. COMPETENCIAS GENERALES	5
3.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS.....	6
IV. PAUTAS DE ATENCION AL USUARIO	7
4.1. ACTITUD CORPORAL	7
4.2. EXPRESIÓN ORAL.....	7
4.3. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	7
V. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	8
5.1. ATENCIÓN PRESENCIAL.....	8
5.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	9
5.3. ATENCIÓN VIRTUAL	9
VI. ATENCIÓN A GRUPOS DIVERSOS	10
6.1. PERSONAS MAYORES	10
6.2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD	11
6.3. PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL	11
6.4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA	12
6.5. PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA MOTRIZ	12
VII. MEDIOS DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	12
VIII. GESTIÓN DE CONFLICTOS	13
CONTROL DE CAMBIOS	14



	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	4 de 14	

INTRODUCCIÓN

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 elaborada por la Secretaria de Gestión Pública de la PCM, tiene como uno de sus pilares fundamentales la orientación al ciudadano. Plantea, además dentro del ejercicio de la actividad pública, la promoción de una cultura de servicio al ciudadano que garantice la buena atención y la prestación de servicios de calidad por parte de las entidades públicas, acciones orientadas a mejorar la satisfacción del ciudadano.

La Biblioteca Central de la Universidad Nacional Ciro Alegría se ubica en el macro proceso de apoyo de Servicios Académicos, es un centro de recursos que apoya al proceso de enseñanza aprendizaje, las actividades académicas de los docentes y la investigación de la comunidad universitaria en su conjunto, buscando contribuir con ello al fortalecimiento de los niveles de calidad académica de la institución. Como biblioteca universitaria tiene la misión de conservar y gestionar su patrimonio bibliográfico, además de facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información bibliográfica contenidos en su acervo. Esta misión integral de la biblioteca cumple con el objetivo de coadyuvar en los procesos de generación de nuevo conocimiento, actividad inherente a todo centro de enseñanza superior.

Desde esta perspectiva, la misión de la biblioteca se vincula con la acción estratégica institucional AEI.01.03, que consiste en otorgar *Servicios adecuados de apoyo al estudiante*. Acciones Estratégicas que están contempladas en el PEI de la institución. Por ello, desde la Biblioteca Central se están proponiendo las iniciativas y se están orientando los esfuerzos en estructurar servicios de calidad; así como en brindar una mejor atención a sus usuarios. Una de estas iniciativas es la elaboración del presente documento, que tiene como finalidad normar la interacción entre el personal de biblioteca y sus usuarios en general.

Las indicaciones propuestas en este documento son aplicables también a otros agentes con los que interactuamos, tales como: el personal de áreas distintas a la biblioteca, proveedores y la comunidad en general. Las instrucciones y recomendaciones reunidas en este documento no pretenden instituir procedimientos de aplicación secuencial y detallada sino orientar al personal de biblioteca sobre la mejor manera de planificar e implementar actividades que permitan lograr una mejor atención a los usuarios.

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	5 de 14	

I. OBJETIVO

Presentar una herramienta de trabajo para establecer buenas prácticas de atención del personal de la Biblioteca para lograr una mejor calidad de atención a los usuarios fomentando una cultura de buen servicio.

II. ALCANCE

A todo el personal del Servicio de Biblioteca de la UNCA y en todos los servicios ofrecidos por la Biblioteca.

III. EL PERSONAL DE BIBLIOTECA

La razón de ser de la biblioteca son sus usuarios. Por lo tanto, sus esfuerzos están encaminados a conocer la tipología del usuario (Estudiantes de pregrado y posgrado, Personal Docente, Personal No Docente, Egresados de pregrado y posgrado y Comunidad en general), identificar sus necesidades y sus expectativas y analizar los usos y valoraciones sobre el servicio. Para cumplir este fin adecuadamente y en consecuencia lograr la satisfacción y las expectativas de los usuarios, el personal que labora en la biblioteca debe reunir algunas competencias intrínsecas a su labor:

3.1. COMPETENCIAS GENERALES

a. Orientación al servicio

- Interés y empatía frente a las necesidades del usuario para atenderlas con diligencia.
- Cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda.
- Responsable con los procedimientos relacionados con el servicio brindado y corregir cualquier error que pudiese surgir.

b. Responsabilidad

- Compromiso con los objetivos de la institución.
- Realiza sus actividades con dedicación.
- Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión.
- Es puntual.

c. Comunicación efectiva

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	6 de 14	

- Coordina oportunamente, con información relevante, con el personal de su área o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas.
- Se expresa con claridad y sencillez.
- Utiliza adecuadamente las reglas gramaticales y la sintaxis al transmitir sus ideas de forma oral y escrita.

d. Trabajo en equipo

- Contribuye con ideas y sugerencias constructivas.
- Conoce las tareas o procesos de sus compañeros de área, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos, cuando sea necesario. Informa oportunamente a su superior o al grupo de trabajo sobre incidencias o retrasos en las tareas, con el fin de prever situaciones fortuitas.

e. Comportamiento ético

- Brinda información completa y veraz y asume la responsabilidad de sus acciones.
- Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe inmediato superior buscando soluciones adecuadas para corregirlos.



3.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

a. Disposición para aprender

Formula preguntas sobre las funciones y objetivos de su área de trabajo, con el fin de mejorar su desempeño.

Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición. Participa con interés en las capacitaciones relacionadas con su trabajo para mejorar su desempeño.

b. Relaciones interpersonales y manejo de conflictos

Mantiene una postura tranquila y conciliadora, aun en situaciones difíciles, de presión o de confrontación.

Es paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista.

Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	7 de 14	

c. Adaptación al cambio

Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a situaciones no previstas, respetando las normas o procedimientos establecidos.

d. Planificación y organización

Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo.



IV. PAUTAS DE ATENCION AL USUARIO

4.1. Actitud corporal:

- a. Mirar a los ojos. El contacto visual indica que el canal de comunicación está abierto.
- b. Saludar con la mirada. Es la manera de informar al usuario de que somos conscientes de su presencia y estamos en disposición de atenderle.
- c. Sonreír y utilizar gestos que indiquen que estamos receptivos y abiertos.
- d. Utilizar una buena postura. Indica nuestro grado de atención y disponibilidad.
- e. Evitar cruzarse de brazos, esta actitud muestra un sentido de desinterés ante el usuario.



4.2. Expresión oral:

- a. Saludar. En la atención presencial es el inicio de la comunicación.
- b. Comunicarnos de manera clara y simple.
- c. Usar un vocabulario comprensible y adecuar, en la medida de lo posible, el lenguaje al nivel académico o situación particular del usuario.
- d. Emplear un tono de voz adecuado. No es necesario hablar con un tono de voz alto, esta actitud muestra una connotación de autoridad que puede ser contraproducente para el usuario. Tampoco hablar muy bajo, esto refleja inseguridad. Lo recomendable es usar un tono de voz moderado para que las personas escuchen sus palabras y las reciban adecuadamente.
- e. Utilizar el “usted” como fórmula para dirigirnos a cualquier usuario en un primer momento, con independencia de su categoría, edad o condición.
- f. Dar mensajes claros y directos. Si tenemos que hacer algo mientras atendemos (consultar a la base de datos, recibir o hacer una llamada telefónica, ir a buscar un documento, etc.), debemos explicarlo para no producir una sensación de desatención en el usuario.



4.3. Escuchar activamente

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	8 de 14	

a. Escuchar activa y asertivamente al usuario. Hay que enterarse de lo que dice, no de lo que nos parece que dice.

Si se está en duda debemos hacer preguntas pertinentes. Para ello 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 intentar adivinar lo que el usuario dirá.
- Intentar relajarse
- Procurar tener una actitud positiva.
- Ser amable y demostrarlo.
- Pedir aclaraciones y preguntar en el momento oportuno si es que consideramos que el usuario no se ha expresado con claridad.
- 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.



V. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

5.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

Consiste en la atención directa en el local de la biblioteca central, mediante la asignación de una ventanilla específicamente diseñada para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos, etc. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio solicitado.

Para realizar una buena atención, se deben considerar los siguientes aspectos:

- a. Disponibilidad: atender al usuario preferentemente antes que a cualquier asunto interno. Respetar el orden de llegada.
- b. Proactividad: ofrecer ayuda a personas desorientadas o dubitativas y proporcionar información complementaria.

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	9 de 14	

- c. Disposición: El personal debe estar atento ante cualquier necesidad de ayuda de parte del usuario.
- d. Evitar tratar temas personales delante de los usuarios.
- e. El personal debe utilizar un lenguaje apropiado e inclusivo, no discriminatorio.
- f. Respeto a los compañeros: no interrumpir cuando estén atendiendo a los usuarios, solicitarles ayuda cuando sea necesario y no mostrar diferencias de criterio delante del usuario.
- g. Comunicación no verbal: sonreír, mantener contacto visual y utilizar gestos que indiquen que estamos receptivos.
- h. Anotar los datos del usuario si no se puede responder a su solicitud en el momento.



Considerar el aspecto y el espacio del local ambos elementos son parte importante del servicio. Por lo tanto, el lugar de trabajo debe estar en orden y con aspecto limpio y agradable.



5.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante este canal se reciben las llamadas de los usuarios, con el fin de facilitar el acceso a la información, **la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o incluso**, la ejecución de trámites. Para ello debemos utilizar un tono de voz adecuado y vocalizar bien.

Indicaciones para la recepción de llamadas:

- a. Contestar lo antes posible.
- b. Utilizar una fórmula de bienvenida: identificar el servicio y saludar.
- c. Contestar siempre. Si suena un teléfono y la persona no contesta se debe guardar la llamada y registrarlo en nuestra base de datos.

Indicaciones para la transferencia de llamadas:

- a. Transferir cuando quieran hablar con otra persona o no podamos responderle.
- b. Antes de transferir pedir al interlocutor que se identifique.
- c. Al transferir la llamada se informará de la identidad del interlocutor (nombre y filiación) y brevemente del asunto.

5.3. ATENCIÓN VIRTUAL

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	10 de 14	

Consiste en la recepción de solicitudes a través de la Plataforma Virtual de Biblioteca, con el objetivo de que los usuarios puedan solicitar información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo.

Indicaciones para la recepción de correos:

- a. Contestar lo antes posible, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.
- b. Emitir la recepción del destinatario si no se puede contestar durante ese plazo.

Indicaciones para el envío de correos:

- a. Textos breves y claros, utilizar frases cortas y evitar tecnicismos.
- b. Tener redactados correos predeterminados para agilizar la respuesta.
- c. En la firma debe quedar bien identificado el servicio: unidad, nombre completo del remitente, puesto y teléfono.

VI. ATENCIÓN A GRUPOS DIVERSOS

A fin de consolidar una política de inclusión entre los diversos actores de nuestra comunidad y en el afán de respetar sus derechos como parte integrante y activa de nuestra colectividad social, dedicamos este capítulo a las pautas de actuación o comportamientos que se pueden emplear ante colectivos diversos. Los cuales exigen una atención adecuada a su realidad específica. Para ello hemos considerado a los siguientes colectivos:

6.1. PERSONAS MAYORES

El colectivo de personas mayores representa hoy en día una proporción significativa de la población. Por lo tanto, satisfacer sus necesidades concretas implica entender su circunstancia específica. Lo cual no significa que debamos atenderlos con criterios diferentes a los del resto de usuarios; por el contrario, supone poner más énfasis en algunos aspectos como:

- a. Acogerles con una actitud cordial, positiva y optimista.
- b. Respetar su ritmo de comunicación sin impacientarnos.

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	11 de 14	

- c. Vocalizar correctamente, elevar ligeramente el tono de voz si captamos deficiencias auditivas.
- d. Hablar con un ritmo moderado o lento, cada vez que sea necesario.
- e. Utilizar un lenguaje claro.
- f. Ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones.
- g. Resumir las instrucciones o los datos generales con notas breves, siempre escritas con letra grande y clara.

6.2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La recepción de usuarios con discapacidad crea cierta inseguridad al personal bibliotecario porque esta poco habituado a atenderlos. La norma básica es ofrecer siempre un trato natural, amable y respetuoso.

A continuación, presentamos algunas recomendaciones básicas para interactuar apropiadamente con usuarios con discapacidad.

- a. Presentarnos e identificarnos como personal de la biblioteca.
- b. Preguntaremos al usuario qué necesita y sólo ofreceremos la ayuda que nos solicite.
- c. Evitar transmitir compasión y sobreprotección.
- d. Es fundamental que el personal siempre esté atento a la ubicación de usuarios con características especiales para avisarles en caso que sucedan emergencias o alarmas.
- e. Si la persona con discapacidad va acompañada, nos dirigiremos directamente a la persona con discapacidad, en vez de dirigirnos a su acompañante como único interlocutor.

6.3. PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- a. No mostrar nerviosismo frente a la persona.
- b. Hacer notar nuestra presencia, saludándolo y estableciendo un leve contacto de nuestra mano con su brazo y preguntando en que podemos ayudarlo.
- c. Hablaremos directamente con la persona invidente aun cuando venga acompañado con un intérprete.

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	12 de 14	

- d. Hablaremos con un volumen de voz moderado.
- e. El lenguaje que utilizamos debe ser claro y explícito, ya que la persona con discapacidad visual no ve los gestos que hacemos con las manos ni capta nuestro lenguaje corporal.

6.4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- a. Antes de hablarles, asegurarse de que el usuario nos mira o llamar su atención con un gesto que indique que estamos hablando.
- b. Nunca nos dirigiremos al usuario desde su espalda o desde una dirección donde no pueda vernos.
- c. Vocalizar con claridad, pero no gritar.
- d. Hablar lento y construir frases cortas y simples.
- e. Acompañemos nuestros mensajes con gestos y palabras escritas tantas veces como sea necesario.

6.5. PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA MOTRIZ

- a. Tratar al usuario con naturalidad.
- b. Proporcionar la ayuda que requieran para compensar las dificultades de manipulación y desplazamiento que puedan tener.
- c. Si surgen dudas sobre el tipo de ayuda que necesitan, preguntarles directamente.
- d. Adaptarse al ritmo de sus movimientos.
- e. Mantener discreción sobre cualquier tema de tipo personal.

VII. MEDIOS DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para una mejor canalización de los reclamos y sugerencias se deben implementar diversos canales para la recepción de los reclamos y sugerencias tales como:

- El buzón de sugerencias.
- El libro de reclamaciones físico.
- El libro de reclamaciones virtual.

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	13 de 14	

Además de estos canales de atención se debe elaborar una base de datos con los reclamos presentados a fin de establecer mecanismos de seguimiento para la atención de los reclamos y la respuesta oportuna.

VIII. GESTIÓN DE CONFLICTOS

Ninguna actividad laboral esta exceptuada del surgimiento intempestivo de conflictos o reclamos airados por parte de los usuarios. Ante ello, los conflictos que se presenten en el desarrollo de las actividades cotidianas deben abordarse con una actitud positiva, sin perder las buenas maneras y el respeto mutuo. El encargado de la biblioteca en coordinación con el personal a su cargo, debe delegar y capacitar al personal más idóneo para la atención de quejas y reclamos y la absolución de estos. Las recomendaciones para enfrentar una situación de conflicto son las siguientes:

- Calmar al usuario, escucharlo atentamente y no interrumpirlo.
- Atenderlo discretamente en un lugar privado, en una oficina si es posible.
- No levantar la voz, hablar pausadamente y en tono suave.
- Cuando tenga una queja sobre una norma de la biblioteca, intentar explicar los motivos que justifican la existencia de la norma.
- Derivar el caso ante el responsable de biblioteca si es que el reclamo se torna conflictivo.
- Disculparse y asumir la responsabilidad, si fuera necesario.
- En caso de conflictos graves, el personal está autorizado a solicitar la identificación del usuario y comunicar del hecho ante el personal de seguridad.

	MANUAL	CÓDIGO:	PSA-MN-02	
		FECHA:	Febrero - 2022	
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA CENTRAL	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA	14 de 14	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 068-2022/CO-UNCA Fecha: 10 de febrero de 2022	Aprobación del Manual de Atención al Usuario en la Biblioteca Central

