

DIRECCIÓN NACIONAL DEL ARCHIVO NACIONAL

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

2014

Colaboración de los funcionarios

Marianela Calderón Rivera

Jafeth Campos Ramírez

Wendy Donato Palavicini

Jeannette Fernández González

Mauricio López Elizondo

María del Rocío Rivera Torrealba



ÍNDICE

	Pág.
I. Motivación -----	3
II. Disposiciones Generales -----	4
III. Enfoque del Servicio -----	7
IV. Comunicación y Capacidad de Escucha -----	8
V. Presentación Personal -----	20
VI. La Actitud -----	25
VII. Relaciones Humanas -----	28
VIII. Trabajo en Equipo en Función del Buen Servicio -----	45
IX. Productos, Procesos, Infraestructura e Información -----	50
X. Usuario Interno -----	54

Motivación

El Archivo Nacional se ha caracterizado por realizar esfuerzos y proponer mejores planteamientos estratégicos para equilibrar los objetivos de conservación y de facilitación del patrimonio documental en lo que corresponde, de cara a brindar un eficiente y eficaz servicio para obtener prósperos resultados. Los retos que le imponen las nuevas demandas de la sociedad, la introducción de nuevas tecnologías, la conveniencia y necesidad de administrar, coordinar, asesorar y supervisar todos los archivos de nuestro país, es lo que da origen a que el Archivo Nacional trabaje de forma proactiva y constante. Somos el conjunto de los archivos públicos y algunos privados existentes en el país, vinculados y articulados en forma tal que sus recursos y servicios puedan ser aprovechados por nuestros usuarios.

Por ello, el Archivo Nacional se propone brindar un servicio de calidad, concientizando a los funcionarios sobre el deber de satisfacción al usuario, evitando por ejemplo, que el usuario deba esperar mucho tiempo para ser atendido, que los requerimientos de nuestros servicios sean comprensibles para el usuario, que se explique de manera sencilla, que exista un trato por igual entre el público y por supuesto, que sean tratados con respeto, cortesía y consideración.

La visión de este manual es lograr un mejoramiento de cultura institucional dentro de los funcionarios, de manera que mediante capacitaciones sistemáticas y periódicas, así como con campañas estratégicas internas, se logre este objetivo.

Para facilitar la lectura de este Manual, se utilizará la visión de integración y de igualdad entre hombre y mujer.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Alcance

Las normas que se establecen en el presente Manual de Atención y Servicio al Usuario está dirigido a los servidores de la Dirección General del Archivo Nacional.

Artículo 2: Objetivos

Los objetivos de este manual son los siguientes:

1. Desarrollar un documento comprensivo y de fácil acceso para la consulta de todos los funcionarios, de tal manera que les permita conocer las formas de cómo manejar cada relación con el usuario, y a la vez les permita desarrollar una actitud positiva y de éxito caracterizado por el buen trato al usuario.
2. Homogeneizar la atención al usuario externo e interno en todas las oficinas del Archivo Nacional.
3. Contribuir en el proceso de inducción de nuevos funcionarios en la adquisición de la cultura de atención y servicio de calidad al usuario del Archivo Nacional.
4. Fomentar un valor agregado en el servicio por medio de acciones, actitudes y aptitudes que procuren mejorar la atención al usuario, tanto en el trato como en la satisfacción de la necesidad requerida.
5. Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas entre los funcionarios.
6. Lograr que tanto usuarios internos como externos reciban una excelente atención.
7. Motivar a los funcionarios para que valoren y faciliten las relaciones con los usuarios, actuando en forma positiva, proactiva y creativa.
8. Facilitar la evaluación del servicio al usuario y la comprensión de la importancia de éste.

Artículo 3: Acatamiento Obligatorio

Las normas que se establecen en este documento son de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios del Archivo Nacional.

Artículo 4: Definiciones

Para efectos del buen entendimiento, interpretación y aplicación del presente documento, se deberá tener en cuenta el significado de las siguientes palabras:

1. Usuario: Persona física o jurídica que requiere los servicios del Archivo Nacional. El usuario puede ser interno o externo.
2. Usuario Interno: Todo aquel servidor o departamento que forma parte del Archivo Nacional, que requiere los servicios dentro de la institución.
3. Usuario Externo: Persona física o jurídica que sin ser parte del Archivo Nacional, requiere de sus servicios.
4. Persona física: Ser humano que en su carácter individual y en el ejercicio de sus derechos, requiere los servicios del Archivo Nacional.
5. Persona jurídica: Creación ficticia derivada de la ley o del convenio de los seres humanos, mediante la cual se le da contenido y personalidad a un ente que no es físico; por ejemplo, entidades como sociedades mercantiles, asociaciones, gobierno central y demás instituciones públicas, que demandan de los servicios del Archivo Nacional.
6. Manual: Normas que refieran a la adecuada atención de usuarios contenidas en el presente documento.
7. Ley del Sistema Nacional de Archivos: Ley del Sistema Nacional de Archivos, número 7202 del 24 de octubre de 1990.

8. Capacidad de actuar: Es la posibilidad que tiene todo ciudadano mayor de 18 años para ejercer sus derechos y adquirir obligaciones, dentro de lo cual se encuentra la posibilidad de requerir en forma personal o representando a otra persona física o jurídica, los servicios del Archivo Nacional. La capacidad de actuar es absoluta al cumplirse los 18 años de edad, y es relativa para el menor de 18 y mayor de 15.
9. Cédula de identidad: Documento de identificación de los ciudadanos costarricenses mayores de 18 años, el cual es obligatorio portar y debe estar vigente.
10. Cédula de menores de edad: Documento de identificación que se otorga a los ciudadanos costarricenses menores de edad entre los 12 años y los 18 años, es obligatoria su portación.
11. Cédula de residencia: Documento que se otorga a los ciudadanos extranjeros, que tienen asentado su domicilio en Costa Rica y que se otorga con acuerdo a las leyes migratorias del país, debiendo estar vigente.
12. Cédula jurídica: Número de identificación que se le otorga a todas las personas jurídicas creadas conforme a la ley.
13. Pasaporte: Documento de identificación de los ciudadanos extranjeros que se encuentran de paso por Costa Rica.
14. Documento de identidad: Son todos aquellos documentos con los que se puede determinar la identidad de una persona física, el cual debe tener fotografía y estar vigente.
15. Archivo Nacional o DGAN: Dirección General de Archivo Nacional.
16. Comunicación: Es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor (comunicar: conversar, tratar con alguien de palabra, por escrito o gestual).

ENFOQUE DEL SERVICIO

Artículo 5: Concepto

El enfoque que se le da a este manual, es centrado en el usuario del Archivo Nacional; desde esta perspectiva, va dirigido a todos aquellos elementos que conducen a prestar una atención digna, profesional y respetuosa a favor del usuario, con lo cual no sólo se satisfacen sus necesidades, sino que además, se protegen sus derechos y su integridad física e intelectual.

Artículo 6: Elementos del servicio al usuario

El servicio al usuario comprende tres elementos, la atención, el servicio propiamente dicho y una visión de excelencia.

La atención al usuario demanda respeto, cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía y puntualidad. Esto implica que se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo.

Por su parte, el servicio propiamente dicho, requiere una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario. Se deberán optimizar los procesos con el objetivo de obtener resultados de calidad.

Finalmente, la visión de excelencia es brindar un servicio de calidad, logrando la complacencia del usuario.

COMUNICACIÓN Y CAPACIDAD DE ESCUCHA

Artículo 7: Formas de Comunicación

La comunicación se lleva a cabo a través del lenguaje verbal, del lenguaje corporal y la modulación de la voz.

La comunicación es un elemento que va inevitablemente asociado al comportamiento de las personas. La comunicación debe realizarse no sólo con las palabras, sino también con la forma en que se expresan y con la manera en que se actúa. Además, una buena comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas.

La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, sino también corporal.

Artículo 8: Lenguaje verbal

El lenguaje verbal es cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz.

Es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ❖ **Confianza:** Debe crearse un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades; siguiendo lo siguiente:
 - Hable directo al usuario y mirándole el rostro.
 - No vosee al usuario. Cuando se dirija hacia él háblele de usted.
 - Muéstrese humano y sensible.
 - Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
 - No interrumpa, deje que el usuario hable primero.

- Escuche con cuidado, no se distraiga.
- Tome notas, si fuese necesario.
- ❖ **Respiración:** Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.
- ❖ **Sonría:** Una sonrisa transmite confianza.
- ❖ **Sencillez y brevedad:** Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.
- ❖ **Orden:** Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.
- ❖ **Convicción:** Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

Aspectos que impiden la buena comunicación verbal

- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- No sea egocéntrico (es que yo...porque yo...yo he pensado...)
- Recriminar al interlocutor (está equivocado...no me ha entendido...).
- Lapsos o mente en blanco (eheee..sabe queee...esteee...).
- Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- Ser confrontativo.
- Diferencias de lenguaje.
- Timidez o indiferencia.
- Diferencias de profesión, estatus o condición social.
- Sentimientos, estados de ánimo.
- Escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

Frases que se deben evitar en la comunicación verbal

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario, tales como:

- ¿Entiende? –Connota que el usuario es poco inteligente-.
- ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que anda en el baño o tomando café.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante. Recuerde, nada es más importante que el usuario.
- Es que en ese departamento nunca contestan.
- ¡Es que tenemos cada funcionario!.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?
- Mire señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo.
- No sea impaciente, por favor.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Perdona, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Debió fijarse en eso antes de hacer el trámite.
- Ya le contesté eso.

Además, evite la excesiva confianza con los usuarios, nunca use frases como las siguientes:

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!

- ¡Díay, cómo estás! o ¡Maje cómo estás!, aunque sea un conocido en el trabajo se debe de actuar de manera profesional.
- ¡No, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
- ¿Cómo vas? No se tutea al usuario.

La técnica de preguntas

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas. Esta técnica consta de tres tipos de preguntas:

- **Abierta:** Preguntas fáciles que ponen a hablar. Dan confianza y se obtiene información. Ejemplos: ¿Qué se le ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar? ¿Está contento cómo lo atendieron?
- **Pregunta con Pregunta:** Evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control. Debe usarse con cuidado, a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta. Ejemplo: ¿Cuándo puedo venir a recoger el trámite? R/ ¿Para cuándo lo necesita?
- **Directa o Cerrada:** Lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplos: ¿Me envía el trámite? ¿Lo llamo a las 8 a.m.? ¿Firmamos el contrato?

Artículo 9: Asertividad

El lenguaje verbal debe ser asertivo, tratando de exponer los puntos de vista propios al tiempo que se toma en cuenta el de los demás; se comprende que la comunicación es cosa de dos y realiza los planteamientos de una posición abierta y flexible. Ser asertivo consiste en demostrar firmeza y seguridad, respetando al otro y teniendo en cuenta sus puntos de vista y planteamiento; situándose en el lugar del otro y transmitiendo esa capacidad empática.

El funcionario asertivo trata a los usuarios con respeto a sus derechos y necesidades, lo cual no quiere decir ser servil ni dominante, pero se hace respetar; es capaz de decir lo que quiere y lo que piensa, es capaz de dar su opinión y de negarse a algunas peticiones. El usuario no siempre tiene razón, pero hay que permitirle que se equivoque con dignidad.

Artículo 10: Lenguaje corporal

El lenguaje corporal son las expresiones corporales al momento de comunicarse; tiene una notable influencia en la manera en que los usuarios perciben la forma en que los funcionarios nos dirigimos a ellos, como por ejemplo, la mirada, postura corporal, gestos, contacto físico, movimientos de manos y cabeza. Este lenguaje debe ser congruente con el lenguaje verbal.

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, como principales elementos tenemos:

- **Naturalidad:** Actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
- **Contacto visual:** Mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- **Labios:** No se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- **Forma de sentarse:** No cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos: éstos denotan intranquilidad e inquietud.

- **La voz:** La voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- **Las manos:** Contrólelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- **Aprenda a escuchar:** Una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Para escuchar es importante hacer lo siguiente:
 - No interrumpa y no se distraiga.
 - Oiga con cuidado las principales ideas.
 - Observe a la otra persona cuando le habla.
 - Inclínese hacia la persona que le habla.
 - Demuestre que está profundamente interesado.
 - Haga preguntas.
 - Concrétese al tema que le plantea.

Artículo 11: Comunicación telefónica

La comunicación telefónica es esencialmente verbal, no obstante los estados de ánimo y el lenguaje corporal influyen directamente en ella, tal como si fuera una conversación cara a cara; por ello es de suma importancia ofrecer a través del teléfono una imagen profesional, eficaz y moderna, y con una alta calidad en el trato personal.

Toda organización tiene cierta personalidad que forma parte de su imagen corporativa y la manera en que los funcionarios responden el teléfono es parte de esta imagen.

Es importante estandarizar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que el usuario siempre reconozca este estilo en todos los departamentos y unidades de la organización.

Ejemplos de frases y guiones para responder el teléfono:

A. Reglas del lenguaje telefónico

Documentos:

Al realizar una llamada tenga delante todos los documentos que pueda necesitar, sin olvidar con que anotar.

Sonría:

La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.

Vocalice:

Vocalice las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el usuario. No ingiera ningún alimento, ni agua embotellada, ni confites, ni goma de mascar, porque perjudica la locución.

Hable lentamente:

Dese todas las oportunidades para hacerse comprender; porque al estar en el teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.

Escuche:

Cuando el otro habla, hágale saber que lo escucha (“sí”, “ya veo”, “de acuerdo”, “ajá”, etc.).

Anote:

Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.

Explique:

Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo. Es importante que el funcionario, evite dejar en espera al usuario por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar al usuario y solicitar un par de minutos más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste, decidir si desea o no seguir esperando.

Utilice las fórmulas de cortesía:

Introducen “flexibilidad” en la conversación y mejora el contacto humano. Por ejemplo: salude, despídase, diga siempre: por favor, gracias o muchas gracias.

Gane tiempo:

Atienda el teléfono antes del tercer timbrazo. Si promete volver a llamar hágalo a la hora convenida.

Identifíquese:

El identificarse personaliza la conversación y le da confianza al usuario. Por ejemplo: “buenos días, Recursos Humanos, le atiende... (Dar nombre)”.

B. Algunas frases para:**Recibir:**

“Buenos días”... (Tardes o noches)

“¿En qué le puedo servir?”

Orientar:

“¿En qué le puedo ayudar?”

Hacer esperar:

“Le ruego esperar un momento”.

“En este momento estoy atendiendo a otro usuario, por favor, espere un momento”.

Cuando la espera es muy larga:

“Voy a durar mucho tiempo para poder atenderlo, si usted gusta, me puede dar su teléfono y lo llamo luego”. Debe devolver la llamada según lo prometido.

Hacer deletrear el nombre:

¿Me puede deletrear su nombre?

Hacer repetir:

“Disculpe, tengo mala recepción”. ¿Puede repetir por favor?

Despedida:

“Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día”.

“Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día”.

C. Para dejar un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:

Destinatario:

“Es un mensaje para...”

Quién llama:

Nombre de la persona que deja el mensaje

El objeto de la llamada:

“Es con respecto a...”

La finalidad de la llamada:

El destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el problema.

Seguimiento:

Cuál de los dos llamará al otro.

Dónde y cuándo:

Cuándo y a qué número volverá a llamar usted.

D. Centrales telefónicas:

• Recepción de llamadas:

- Buenos días (tardes o noches), Archivo Nacional (o nombre del programa u órgano desconcentrado), le atiende... (nombre de la persona).
- ¿En qué le puedo servir? (Sonría cuando contesta el teléfono, quien llama lo notará en la voz).
- Si el usuario solicita que se le comunique con alguna extensión, se debe de contestar cortésmente: ¡con mucho gusto!

• Si la extensión está ocupada:

- La extensión que solicitó está ocupada en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?
- Si el usuario pide hablar con otro persona o dejar un mensaje, se debe responder en forma amable: sí con mucho gusto le comunico de inmediato o con mucho gusto dígame su mensaje.

• Si nadie contesta:

- No diga “no contestan” o “no hay nadie”, diga: “la extensión que solicitó está fuera de servicio en este momento, o está ocupada. Puedo transferirle la llamada a la

extensión “x” de ese departamento. Si es así, pase la llamada, explicando la situación a la persona que va a retomar la llamada.

- Si el usuario desea exclusivamente con una persona, se debe de agregar: si desea me puede dejar su mensaje.

- **A un usuario que espera en línea:**

- Gracias por esperar. Por favor disculpe la demora. Ya se desocupó esa extensión. Lo comunico de inmediato.

E. Resto de Extensiones:

- ✓ **Al contestar:** Levante el teléfono a más tardar al tercer timbrado, aunque no sea su teléfono. No deje al usuario esperando. Los usuarios pierden la paciencia y pueden ponerse de mal humor y generar inconformidad.
- ✓ **Frases de apertura:** Tan pronto lo levante inicie saludando en forma corta pero cortés: “Buenos días” (tardes o noches) y luego identifique de inmediato a su departamento, agregue de seguido “le atiende (nombre de la persona), diga el nombre claramente para que su interlocutor pueda escucharlo y entenderlo bien, termine diciendo “¿en qué le puedo servir”.
- ✓ **Ejemplo:** Un usuario llama al Departamento Administrativo Financiero en horas de la mañana: Buenos días, Departamento Administrativo Financiero, le atiende Catalina, ¿en qué le puedo servir? Luego, escuchar con atención lo que el usuario o compañero tenga que decir. Si es capaz de responder, hágalo con toda la información disponible. Después pregunte con naturalidad, si ha logrado responder adecuadamente a la consulta y si hay algo más en lo que pueda servirle.
- ✓ **Cómo dirigirse al usuario:**
 - Señor, señora, señorita

- El nombre del usuario usando primero el don o doña. Se usa solamente el nombre si ya se conocen y tienen cierto nivel de confianza. Use el sentido común. Nunca use apodos.
- Muestre ganas de ayudar y ¡ayude!
- Escuche con interés, concentrado.
- Evite discusiones y negativismos.
- Hable con calma y tono agradable.
- Verifique que le está entendiendo.
- No tutee al usuario.

- ✓ **Frases de cierre:** Recuerde despedirse agradeciendo al usuario la oportunidad de servirlo. Terminando la llamada telefónica, algunas frases pueden ser:
 - Muchas gracias por llamarnos.
 - Estamos para servirle.
 - Fue un placer servirle
 - Gracias por su paciencia y esperamos poder servirle con más prontitud la próxima vez.

- **Usuario en espera:** En caso que el usuario haya estado en espera, si debe pasar necesariamente la llamada a otro compañero primero explique al usuario lo que hará. No lo pase simplemente, sino que tenga la cortesía de decírselo. Ejemplos: Don Felipe, voy a pasarle la llamada con mi compañera Ana María, que conoce de ese asunto o al departamento tal, donde pueden atender mejor su consulta. Si puede detalle el caso al compañero para que el usuario no tenga que explicar su consulta nuevamente.

F. Uso de los teléfonos de la institución por parte de los funcionarios:

No deben usar los funcionarios los teléfonos, facsímiles, o cualquier otro medio de comunicación para atender asuntos personales, salvo en casos urgentes o indispensables. Lo anterior para no obstaculizar llamadas de posibles usuarios que necesiten comunicarse con el Archivo Nacional.

PRESENTACIÓN PERSONAL

Artículo 12: Presentación personal

La presentación personal es la primera imagen que recibe el usuario que físicamente se presenta a solicitar los servicios de la institución. Por esta razón, el funcionario debe vestir de una manera acorde a la función que desempeña, tomando en cuenta que debe ser casual, de colores apropiados, en buen estado de conservación y limpieza.

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

¿Qué apariencia tengo?

La apariencia tiene que ver con los rasgos físicos, apariencia personal, expresiones, tacto y movimientos del cuerpo.

¿Cómo hablo? La voz.

En cualquier contacto, se convierte en la fuente de información, con la que se tratarán de cubrir las lagunas que aportaría lo visual. Las características más importantes son:

- Rapidez
- Volumen: tono
- Calidad o timbre
- Articulación o dicción

¿Qué digo?

Las palabras. ¿Cómo enfoco los asuntos? ¿Qué pienso y cómo lo expongo?

- Lo negativo: Estilo y actitud restrictiva, términos, expresiones, léxico, entre otros.
- Lo positivo: Estilo directo y afirmativo; no restrictivo, sin disculpas ni evasivas; simples, organizado, coloquial, conciso, animado, breve y puntual, incluso participativo.

¿Cómo escucho?

- No interrumpir
- Dar señales de retroalimentación. Escuchamos y entendemos su mensaje.
- Utilizar los términos del interlocutor(a). Responderle.
- Demostrar interés pidiendo aclaración a lo que oímos.

Mi entorno y organización personal

- Tenga el área de trabajo limpia y ordenada.
- Muéstrese ordenado y organizado.
- Tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

Artículo 13: ¿Cómo proyectarse exitosamente?

Es necesario comprender que debemos proyectarnos exitosamente hacia los usuarios, para ello debemos pensar en cosas tales como:

- Lenguaje de los signos: Es necesario utilizar símbolos, íconos, objetos, logotipos, marcas, entre otros. Este lenguaje tiene el objetivo de buscar elementos identificadores con grupos sociales y estatus.
- Tenemos un contenido, pero también poseemos una apariencia. Lo primero que ve la gente es nuestra apariencia.
- Si la apariencia no es aceptada, nuestro contenido no tendrá oportunidad de ser conocido.
- Al atender a un usuario se está proyectando la imagen del Archivo Nacional.
- El impacto que logre en el usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad y una de servicio deficiente.
- Los usuarios primero tendrán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, su forma de caminar, cómo sonríe e incluso, entre otros aspectos, cómo da la mano.
- Cuide su higiene personal, desde su cabello y la forma en que lo peina, así como el estar bien rasurado o con una barba bien cuidada, si es hombre, y usar un maquillaje discreto, en caso de las mujeres. Los colores y cortes de cabello, también deben ser discretos.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.

- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadosas. Las uñas en las mujeres no deben de estar a medio pintar.
- Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- Cuide mucho su aliento. Un descuido en esa área puede ser desagradable a su interlocutor.
- No se permiten tatuajes visibles, así como el “piercing” en lugares visibles, incluyendo boca y lengua.
- La imagen de los funcionarios se convierte en parte de la imagen del Archivo Nacional, por tanto es importante tener en cuenta que:
 - La imagen es dinámica, evoluciona.
 - A mejor o mayor imagen, más poder de influencia.

El funcionario debe presentarse a laborar con ropa de vestir o casual, excepto en las áreas donde por su trabajo puede laborar en pantalón de mezclilla y gabacha como por ejemplo: mantenimiento, limpieza interna y jardineros.

▪ **Detalle de Vestimenta:**

La ropa influye en el estado de ánimo. Vestir bien, no significa un estilo sofisticado, sino más bien, tener la intuición para elegir la ropa que mejor le quede según la ocasión.

Los funcionarios del Archivo Nacional deben seguir los siguientes lineamientos en la forma de vestir:

▪ **Colores:**

En todas las prendas de vestir, los colores deben ser sobrios y discretos, adecuados para un ambiente de oficina.

▪ **Camisas y Blusas:**

Se permite:

- Hombres: Camisas con cuello, botones, manga larga, tres cuartos o corta.
- Mujeres: blusas de cuello o sin cuello, con o sin botones, manga larga, tres cuartos o corta.
- Para ambos se permite las camisetas tipo “Polo” institucionales con el logo del Archivo Nacional.

No se permite: Camisetas deportivas ni de tirantes, tipo “minisetas”, ni blusas de tirante delgado. Ningún tipo de camisa o blusa transparente, tampoco blusas muy abiertas adelante y/o atrás.

▪ **Pantalones:**

Se permite: Pantalones de vestir sencillos, deben ser sobrios y de corte elegante para trabajo de oficina, con caída hasta el tobillo o zapato.

No se permite: Pantalones de carpintería u “overoles”. Las mujeres deben usar pantalones flojos, no muy ajustados, ningún tipo de pantalón corto (short ni mangano)

▪ **Enaguas:**

Se permite: Faldas que podrán ser del largo que deseen, pero no más cortas de tres centímetros arriba de la rodilla.

No se permite: Faldas transparentes, ni demasiado ajustadas, ni minifaldas.

- **Sudaderas, abrigos y gorras:**

Se permite: Sudaderas y abrigos que deben ser de manga larga y quedar apropiadamente a la medida de los hombros. En el caso de los hombres, deberán usarse sobre una camisa con cuello.

No se permite: Ningún tipo de gorra o sombrero, tampoco sudaderas sin mangas, sudaderas con gorros, ni diseños con marcas comerciales, letras, logotipos de empresas comerciales, ni dibujos, ni fotos de personalidades, deportistas, etc.

- **Medias:**

Se permite: Medias que hagan juego con el pantalón.

No se permite: En los hombres no se permiten medias de diferente color en cada pie.

- **Zapatos:**

Se permite: Se debe velar porque los zapatos estén siempre limpios y tanto hombres como mujeres deben usar los dos zapatos iguales en estilo y color. Los hombres tipo mocasín o con cordones, cerrado sin abertura en los dedos o el talón. Las mujeres, de vestir cerrados o abiertos con tacón alto o de tacón bajo cerrados, también se permiten botas formales, usadas con pantalones o enaguas.

No se permite: Botas de campo (a excepción de personal de jardinería y mantenimiento) tipo militar o vaquero, sandalias tipo “chancletas”, tenis o pantuflas.

LA ACTITUD

Artículo 13: Actitud

La actitud es la disposición del ánimo manifestada de algún modo. De esta manera el funcionario del Archivo Nacional, debe mantener una actitud profesional, reservada,

ecuánime y empática con los usuarios, independientemente de la actitud que estos manifiesten.

Las actitudes están relacionadas con las motivaciones y la forma en que se relacionan los funcionarios entre funcionarios y éstos con los usuarios. Existen dos tipos de motivaciones:

1. **Motivación Positiva:** Es cuando las personas hacen las cosas convencidas de que deben hacerlas por su bien y el bien de los demás, desean quedar bien. Esta motivación requiere de dos componentes:

- Estímulos: Las personas que hacen las cosas porque tienen algún estímulo, dan todo.
- Reconocimiento: Las personas hacen las cosas porque saben que se les reconoce cuando las hacen bien y se les ayuda a superarlas, cuando las hacen mal.

2. **Motivación Negativa:** Es cuando las personas hacen las cosas por temor. Se presenta de dos maneras:

- Intimidación: Las personas hacen las cosas por temor a castigos y sólo harán lo que se les pida, aunque puedan dar o hacer más.
- Manipulación: Las personas hacen las cosas, porque el que las pide les ofrece algo a cambio.

Actitudes Adecuadas en Atención al Usuario

Mentalidad triunfadora: El aspecto más importante en la psicología de la motivación está en la mentalidad con que se enfrenta la vida.

El poder de la actitud positiva: Toda victoria es obtenida antes de que empiece la batalla.

Enfrente la adversidad: Busque oportunidades en los obstáculos.

Tenga un propósito: Trabaje pensando en la meta laboral y personal. Alcance sus sueños y metas, piense en ganar.

Haga sacrificios: Para lograr algo, siempre hay algo que sacrificar.

Adáptese, no se resista al cambio: No vea para atrás, porque lo alcanzan. Para lograr grandes cosas, debe empezar por hacer las pequeñas primero bien.

Nutra su imagen: Cultive su auto-confianza. La preparación evita la presión, porque construye confianza. Tenga fe.

Comprométase con la excelencia: Los altos estándares empiezan con uno mismo. En tiempos duros los estándares deben subir, no bajar. Dé más de lo que se espera.

Confidencialidad: Debe salvaguardar en todo momento la discreción laboral, es decir, que toda información relacionada con el usuario interno o externo, no puede ser divulgada a ningún nivel.

Actitudes del Funcionario Exitoso

El funcionario exitoso mantiene las siguientes actitudes:

Emprendedor

- Tiene iniciativa.
- Está comprometido.

Motivado por la gente

- Tiene deseos de ayudar.

- Muestra empatía.
- Valoran las relaciones sociales y las facilitan.
- Comprenden que el usuario es la persona más importante.

Especializado

- Se preocupa por conocer cada vez más de su trabajo.
- Estudia y se prepara.
- Le interesa el servicio al usuario, los productos y servicios que ofrece la institución.
- Muestra actitud positiva hacia el usuario y a la autoridad.
- Se esfuerzan por la excelencia en su trabajo.

Innovador

- Es creativo y busca nuevas formas de hacer las cosas.
- Desea innovar y mejorar lo actual.

RELACIONES HUMANAS

Artículo 14: Relaciones Humanas

Relaciones Humanas es el conjunto de reglas y normas para el desenvolvimiento adecuado del ser humano en la sociedad y en su trabajo. En el caso del trabajo, es la forma como debe relacionarse eficazmente con los individuos, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades de los usuarios.

Artículo 15: Reglas de Cortesía

Las reglas de cortesía son normas básicas de comportamiento y trato respetuoso que deben aplicarse en todo tipo de relación interpersonal. Las relaciones de largo plazo permiten que el trato sea menos formal que las de corto plazo; pero en las relaciones de prestación de un servicio como las que se brinda en la Dirección General del Archivo Nacional, el trato deberá ser siempre formal.

Los factores positivos de las Relaciones Humanas

- ❖ **Apertura:** Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores, entre otros. Mantener la propia opinión frente a las divergentes, sin herir la sensibilidad de la otra persona.
- ❖ **Sensibilidad:** Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.
- ❖ **Sociabilidad:** Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.
- ❖ **Respeto a la Autoridad:** Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad y estatus de las personas en la organización de la que formamos parte.
- ❖ **Adaptación:** Prever, aceptar y respaldar las medidas que toma el Archivo Nacional ante determinadas situaciones.
- ❖ **Objetividad:** Comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer feliz a todos.

Los factores negativos de las Relaciones Humanas

- **Falta de control de emociones desagradables:** Cuando mostramos mal humor, resentimiento, rencor, entre otros.

- **Agresión:** Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de frustración.
- **Fijación:** Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.
- **Terquedad:** Negarse a aceptar las opiniones ajenas y rechazar nuestras equivocaciones en nuestro juicio o ideas.
- **Aislamiento:** Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.
- **Fantasías:** Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
- **Sentimiento de superioridad o inferioridad:** Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O subvalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias.

Reglas de Cortesía

Las principales reglas de cortesía que han regido el mundo de los negocios y el mundo social durante siglos no han variado o lo han hecho muy poco, a continuación, las más importantes:

➤ **Salude al usuario**

En el momento en que entre en contacto con un usuario, debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.

➤ **Identifíquese**

Luego del saludo, diga su nombre con claridad. En caso de que el usuario no lo conozca a usted.

➤ **Ofrezca su ayuda de inmediato**

Para hacerlo, agregue a continuación la frase “¿En qué le puedo servir? También, “¿En qué le puedo servir hoy?”, la cual deja la sensación de que reconoció al usuario y que él ya estuvo ahí antes.

➤ **Use el nombre del usuario**

Si ya conocía al usuario o si ya lo identificó por medio de su documento de identidad, emplee el nombre del usuario, tanta veces pueda, pero sin abusar.

➤ **Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo.**

Pronunciar frases como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y expresar “muchas gracias” al despedirse del usuario, continúan siendo recursos ganadores en el mundo del servicio al usuario. El funcionario debe llevar la iniciativa al momento de despedirse.

Artículo 16: Manejo de Usuarios con Necesidades Especiales

Nadie podrá ser discriminado con ocasión de su edad, género, condición, salud o capacidades físicas o mentales. No obstante, existen usuarios que por esas mismas razones o condiciones, requieren por respeto y por mandato legal, ser atendidos en forma distinta o preferencial. De esta manera, encontramos los siguientes casos:

1. **Personas con alguna discapacidad.** (En sillas de ruedas, no videntes, no oyentes, entre otros). La Ley N° 7600 de fecha 2 de mayo de 1996, denominada “Ley Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, establece en su Artículo 1° “Se declara de interés público el desarrollo integral de la

población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes”; y en su artículo 2° define discapacidad como “Cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo”.

Es menester recordar que la discapacidad física, generalmente, no significa discapacidad mental. Entre las personas con alguna discapacidad física hay profesionales, empresarios y personas que, a parte de su situación física, llevan una vida; así que no les trate como si fueran impedidos mentales. Atiéndalos con cortesía, pero no los haga sentir inútiles. Generalmente, ellos pueden desenvolverse muy bien. Identifique la discapacidad del usuario y ayúdelo de acuerdo con su necesidad específica.

2. **Personas adultas mayores.** La Ley N° 7935, de fecha 19 de octubre de 1999, denominada “Ley Integral para la Persona Mayor”, establece en su Artículo 1°, inciso a) que se debe “Garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos”.
3. **Mujeres en evidente estado de embarazo.**
4. **Padres de familia con bebés de brazos.**
5. **Menores de edad que se presentan solos a la institución.**
6. **Analfabetas.** (Personas que no saben leer ni escribir).

Si se presenta un usuario con alguna de las condiciones de los puntos anteriores, el funcionario deberá identificar su condición para complementar de la mejor manera el servicio que se les presta.

Artículo 17: Atención de menores de edad que requieren servicios de la Institución

Todo menor de edad que se presenta a la institución a requerir de sus servicios, debe ser atendido, de conformidad con lo siguiente:

1. Si es mayor de 12 años y menor de 18, deberá presentar documento de identificación para menores de edad expedido por el Registro Civil, en buen estado y vigente; si el menor no presenta el documento indicado y en su lugar presenta otro tipo de identificación aun con foto, no podrá acceder a los servicios que presta el Archivo Nacional. No obstante, se le orientará y se le aclarará acerca de los servicios que la institución presta, dejando clara la manera de acceder a ellos.
2. En caso de que sea menor de 12, su ingreso no puede ser prohibido o negado, se tratará de localizar a sus padres o encargados y, en último caso, se llamará a las autoridades correspondientes. El servicio requerido se le prestará, siempre y cuando se presente con un adulto y que se cumpla con los procedimientos correspondientes.

De cualquier manera es obligación de la Dirección General del Archivo Nacional y por lo tanto de sus funcionarios, el adoptar las medidas administrativas y de cualquier otra índole, con el fin de garantizar la plena efectividad de los derechos de las personas menores de edad.

No obstante lo anterior, los menores de edad que ingresan a nuestra institución, también deben ser objeto de nuestra atención y amabilidad; ya sea solos o acompañados por sus padres o algún adulto, evidentemente cuando se trata bien a los hijos, los padres reaccionan con sentimientos de empatía hacia quien prodiga ese cariño. Por eso, siempre que el tiempo y la situación se lo permitan, entre en contacto emocional con ellos.

A continuación lo que se debe hacer ante la presencia de un menor de edad:

- ✓ Expresar una palabra halagüeña sobre el menor.
- ✓ Pregúntele el nombre.
- ✓ Si el menor hace una pregunta, intente descender a su nivel y responda adecuadamente.
- ✓ Al final, no olvide despedirse también del menor.

Artículo 18: Usos, Costumbres y Actitudes de los Funcionarios

A continuación se enumeran un conjunto de actos comúnmente aceptados como estilos de vida, costumbres, usos y actitudes sociales, que el Archivo Nacional quiere promover entre sus funcionarios:

1. Ajustarse a las características del medio ambiente en que se encuentra y tipo de personas.
2. Atienda las críticas e inconformidades, son mejores que las alabanzas. Además ofrezca sinceras disculpas cuando reciba una crítica.
3. Cuando atienda a alguien no se muestre somnoliento ni aburrido, eso es faltarle el respeto.
4. Dé las gracias cada vez que pueda y con sinceridad.
5. De nada sirven sonrisas o cortesía si su servicio no es lo que el usuario desea y espera.
6. Demuestre credibilidad, cumpla lo que ofrece.
7. Demuestre siempre ganas de ayudar.
8. Es muy mala costumbre fijar la mirada en las personas que pasan.
9. Escuche activamente.
10. Establezca empatía (póngase en los zapatos de la otra persona).
11. Esté consciente de su estado de ánimo.
12. Evite la arrogancia y mantenga su mente abierta.
13. Hable en tono adecuado.

14. Haga comparaciones positivas.
15. Haga sentir a las personas que las está esperando y son sus invitados.
16. Las personas valoran el tacto y la discreción.
17. Maneje las preguntas conforme se presenten.
18. Mantenga un alto grado de formalidad y una apariencia impecable.
19. Masticar goma de mascar, tomar agua en botella o ingerir cualquier otro alimento frente a un usuario es de muy mal gusto.
20. Muéstrese amigable al presentarse.
21. Muéstrese entusiasta con lo que hace y dice.
22. No demuestre perturbación cuando esté esperando.
23. No llame a nadie silbándole.
24. No trate de adivinar qué quieren otras personas, pregúnteles, hágalo con cortesía.
25. Nunca insulte la inteligencia de sus usuarios.
26. Prometa menos, dé más.
27. Proyecte sinceridad.
28. No atienda agentes vendedores delante de un usuario.
29. Utilice el nombre del usuario en algún momento durante la atención.
30. Salude y haga sentir al usuario que está en un ambiente agradable.
31. Establezca contacto visual. Mírelo a los ojos.
32. Despídase con una sonrisa y una frase de cortesía.
33. Si es interrumpido cuando atiende a un usuario, ofrezca una disculpa. Si el teléfono suena, pídale al usuario permiso para contestarle.
34. No se distraiga con otra persona u otro trámite que no corresponda al usuario que atiende.

Técnicas Ganadoras en la Atención al Usuario

Algunas técnicas de cómo recibir y atender a los usuarios son las siguientes:

Sonría: Demuestre al usuario que es un gusto servirle.

Una de las “señales” más esperadas por los usuarios, en todo el mundo, es la sonrisa de quién le presta un servicio, tiene un gran poder para lograr la atención de los usuarios. La sonrisa se liga siempre con las personas positivas, amables, agradables. Lo contrario, un rostro duro, con el ceño fruncido, causa de inmediato un rechazo por parte del usuario.

Sonría primero.

Si sonrío a alguien primero, generalmente le devolverán la sonrisa. Si sonrío, es probable que, el usuario también tienda a sonreír. Muestre una sonrisa real, no finja, porque el usuario se dará cuenta fácilmente.

Dé la mano con seguridad y calidez.

No es en toda ocasión cuando podemos saludar dándole la mano al usuario. Sin embargo, para muchos funcionarios es usual poder saludar dando la mano para proyectarse como una persona cálida y segura de sí misma. A continuación, instrucciones de cómo se debe realizar ese acto, que aunque parezca tan sencillo, es tan importante en la atención al usuario.

Ofrezca la mano.

No tiene que esperar a que sea el usuario quien lleve la iniciativa. Debe proyectarse como un funcionario cálido, y ofrecer la mano al usuario, lo cual denota seguridad.

Dé la mano a hombres y mujeres.

Sea hombre o mujer, ofrezca su mano a usuarios de uno u otro sexo. Evite el uso del beso, incluso entre mujeres. En el ámbito laboral en el trato con los usuarios esa acción no es bien vista, además, muchos resienten esa diferencia de trato. Si hay mujeres y hombres, salude primero a las mujeres y luego en orden de edad, primero a los de mayor edad.

Mire a los ojos.

Al dar la mano, mire a los ojos, no a la mano. Bajar momentáneamente la mirada a la mano puede interpretarse como un innecesario gesto de inseguridad. No se preocupe, tenemos visión periférica y las manos no se van a perder al intentar encontrarse. Mire a los ojos y sonría.

Proyecte energía y calidez.

Al dar la mano, la presión (mucha, normal o poca) que ejerza, le dirá a su interlocutor si es tímido o extrovertido, inseguro o dominante. También le dirá cuán cálido es. No puede decirse aquí cuánta presión proyectar, pero use su sentido común.

No retire la mano demasiado pronto.

Tampoco se puede indicar, con cronómetro en mano, cuánto debe durar un saludo. Sin embargo, una mano que se retira muy rápido, proyecta inseguridad o desgano. Una mano que se queda mucho tiempo estrechada, también puede ser malinterpretada. Nuevamente, su sentido común, le marcará el tiempo.

Apréndase y use el nombre del usuario.

Para cualquier persona, la palabra que más le llama la atención es su nombre. Así de importante es la relación emocional del ser humano con su nombre. Y esa información es muy útil a la hora de proyectar ante el usuario esa calidad de servicio que se quiere ofrecer.

Intente emplear el nombre del usuario, tan pronto logre identificarlo, ya sea porque recordó a la persona, porque se lo preguntó o con la ayuda del documento de identidad. Pero tenga cuidado de emplear el nombre en forma normal y correctamente, sin que esa acción pueda escucharse fingida.

Cómo aprenderse el nombre del usuario.

Concéntrate cuando el usuario le diga el nombre. Escúchelo bien. Si es un nombre “enredado” o poco usual, pídale al usuario que lo repita o lo deletree. El usuario no se molestará; más bien se sentirá bien de que se interese genuinamente en él. Si es posible, y apropiado, escriba el nombre.

Cuando le presenten a un usuario, repita el nombre de inmediato. Ello ayuda a que se le grabe más profundamente. Diga, por ejemplo, “Mucho gusto, don Fernando”.

Intente repetir el nombre del usuario en los primeros minutos de la entrevista. La mente humana procesa la información “de primera impresión”, según los expertos, justamente en esos primeros minutos.

Si tiende a olvidarse de los nombres, intente relacionarlo con el de algún amigo que se llame igual, y vea al nuevo conocido realizando alguna acción propia de la otra persona.

Mantenga contacto visual con el usuario.

El contacto visual es la forma en la que los seres humanos determinamos qué tanta atención nos pone una persona y qué tanta empatía tenemos. Tampoco significa quedarse con la mirada fija en ella, porque se presta para interpretaciones erróneas, de manera que la naturalidad es el mejor consejo; por ejemplo:

- No mire continuamente. Haga contacto visual mientras habla, en aproximadamente un 70% del tiempo, y desvíe levemente la mirada un 30%.
- No fije su mirada en el usuario sin parpadear o gesto serio. Esto puede ser interpretado como agresividad.
- Ver a los ojos del usuario es especialmente importante cuando éste está explicando alguna situación anormal, o está expresando alguna inconformidad.
- Mire a los ojos, no a la boca ni a las áreas cercanas al pecho.

Si no hace contacto visual con el usuario, él puede pensar cosas tales como:

- No me está poniendo atención.
- No le interesa lo que estoy diciendo.
- Es tímido e inseguro.
- Está molesto conmigo.
- Es descortés.
- Se da aires de superioridad.
- Me está mintiendo y no quiere que se lo vea en los ojos.
- Está asustado.

Esté preparado para recibir al usuario.

En el momento de estar y abrir la oficina al público, se debe estar completamente preparado y en disposición para atender al usuario.

Artículo 19: Ausencia de Funcionarios

En caso de la ausencia de un funcionario que sea requerido por algún usuario, se le debe informar que la persona no le puede atender y se le contactará con otra persona que le resolverá su trámite.

A los usuarios, en general, no les gusta que les digan que el funcionario no está, por la razón que sea, y se molestan más cuando le dicen que está almorzando o tomando café, que está en el Seguro Social o en una reunión, o cualquiera otra justificación.

Los usuarios se molestan, si llaman más de una vez y se les da alguno de los mensajes expuestos, simplemente, al usuario no le interesa que el funcionario almuerce o se enferme o tome café, él quiere una respuesta a su problema.

La técnica a utilizar cuando está en la oficina, pero se encuentra almorzando, tomando café, en el baño o en una reunión, o en cualquier otro lugar, es indicar al usuario:

- Disculpe: el funcionario está con un usuario u ocupado en este momento y no lo puede atender. Si desea puede dejarle un mensaje o explicarme de qué se trata, para poder ayudarlo.

Ahora, si no está en la oficina y está ausente por vacaciones, matrimonio, enfermedad, lactancia, muerte de familiar o alguna otra razón, nunca lo explique, la mejor respuesta es:

- Disculpe: es que el compañero tomó vacaciones y vuelve hasta tal fecha. Si desea, puede dejarle un mensaje o explicarme de qué se trata, para poder ayudarlo.

Artículo 20: Tiempo de respuesta y agilidad

El funcionario que atiende a un usuario, debe procurar ser expedito y ágil. La velocidad de respuesta, o tiempo de respuesta, es cada día más valorada por los usuarios, ante la inmensa cantidad de actividades que tienen que desarrollar las personas en la actualidad. Lo que implica que los usuarios valoran, cada vez más, la velocidad con la que se les entregan o brindan los productos o servicios.

Técnicas para manejar la percepción del Usuario que espera:

El tiempo de espera es, muchas veces, un asunto de percepción. Si estamos entretenidos hablando con alguien, por ejemplo, se nos hace más corta la espera. Por esto son importantes las siguientes técnicas para la percepción del usuario:

- La primera sensación de agilidad proviene del funcionario que atiende al usuario, cómo se mueve, cómo habla, se sienta, camina o ejecuta su trabajo.
- Procure verse dinámico, activo, energético. Si está sentado, hágalo recto y con los hombros erguidos. Si tiene que ponerse de pie y caminar, procure hacerlo de nuevo con energía, moviéndose dinámicamente. Quienes arrastran los pies y caminan lento, deteniéndose a hablar de temas sin importancia con los compañeros que encuentran a su paso, proyectan una imagen de poca agilidad.
- Si le es posible, y trabaja en atención a usuarios que están en fila, haga contacto visual con las personas que esperan en la fila, especialmente con los primeros,

sonría y diga: “en un momento lo estaré atendiendo”. Esto hace que el usuario se sienta importante (“ya me vieron”) y, a partir de entonces, el tiempo que debe pasar en fila le parecerá más corto.

Artículo 21: Recepcionistas o Guías de Servicio

Si hay un puesto en el que, por excelencia, convergen todas las situaciones por las que se puede brindar un servicio de primera a los usuarios, ese es el de Recepcionista.

Por lo anterior, es fundamental que la Recepcionista o Guía de Servicio mantenga siempre en mente cuál es la misión de su puesto. La mayoría de las técnicas expuestas en este Manual serán oportunas y aplicables a su diario quehacer, como “rostro” del Archivo Nacional o “primera impresión” ante los usuarios.

Recepcionista

Se debe tener recepcionista cuando el número de visitas o usuarios es muy numeroso, ya que es peligroso distraer a los oficiales de seguridad de su principal función, que es precisamente la seguridad.

Misión de la Recepcionista:

Darle una cordial bienvenida a cualquier usuario que ingresa en las instalaciones de la institución y colaborar ágilmente en la identificación del lugar específico al cual se dirige, por tanto:

- ❖ La recepcionista es el “rostro” de la institución, ante los usuarios que llegan a nuestras oficinas y por lo tanto deben tener una magnífica “apariencia” y un excelente trato en las relaciones humanas.

- ❖ Por ello sus conocimientos, su presentación personal, sus modales y su habilidad para la comunicación verbal y corporal, son características claves para su desenvolvimiento profesional.

- ❖ Debe saludar y hacer sentir al usuario que es bien recibido. Pasarlo adelante y ubicarlo o guiarlo en su visita a la oficina.
- ❖ La recepcionista o guía de servicio debe tener como hábito una saludable actitud positiva en todas las funciones de su trabajo.
- ❖ Debe saber que su papel es clave para que la institución proyecte dinamismo, modernización, cordialidad y un excelente servicio ante los usuarios.

Artículo 22: Oficiales de Seguridad y Vigilancia

Es fundamental que el Oficial de Seguridad y Vigilancia mantenga siempre en mente que la misión de su puesto es precisamente la seguridad de la institución, sus funcionarios y usuarios.

Las principales funciones que además de la seguridad debe realizar son:

- ✓ Ser amable con los usuarios.
- ✓ Mostrarse cortés y respetuoso con los usuarios.
- ✓ Mirar en forma natural a los usuarios.
- ✓ No asustar a menores de edad o a personas sensibles a las armas.
- ✓ Si es necesario debe abrir la puerta y hacer sentir al usuario que es bien recibido y pasarlo adelante.
- ✓ Debe tener una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo, incluyendo las “situaciones difíciles”.

Artículo 23: Atención de sugerencias e inconformidades

En caso de que un usuario desee realizar una sugerencia o manifestar una inconformidad con respecto al servicio, el funcionario deberá orientarlo hacia la Contraloría de Servicios a efecto que sea canalizada correctamente.

Las inconformidades permiten evaluar la calidad del servicio, por lo tanto, es necesario facilitarlas y tener algún sistema para sistematizarlas, ya que en realidad son una oportunidad de mejorar.

Es necesario comprender que cuando un usuario presenta una inconformidad, lo que desea es una satisfacción, de manera que hay que tratar de dársela. El verdadero problema se presenta cuando un usuario que recibe un mal servicio no presenta la inconformidad y en cambio, decide no solucionar su mala experiencia o servicio en la institución y que se le dé una respuesta satisfactoria.

El usuario puede presentar la sugerencia o inconformidad en la citada oficina o utilizando los siguientes medios:

- Buzones, destacados en las áreas de atención al público, en los cuales se encuentran las boletas respectivas
- Teléfono: 2283-1400 extensión 233
- Correo electrónico: contraloriaservicios@dgan.go.cr
- Internet: www.archivonacional.go.cr, en el sitio de la Contraloría de Servicios

Cómo comportarse con un usuario “difícil”

Aunque no se quiera, tarde o temprano, puede pasar, y se tendrá que atender y dar satisfacción a un usuario que esté disgustado o que, por alguna condición personal, podría considerarse “difícil”. A continuación, algunos consejos prácticos:

- En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo “personal”, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.
- El usuario podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación.

- Escuche al usuario. Déjelo que se exprese. No lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma, es como una “válvula de escape”.
- Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto.
- No eche la culpa al desconocimiento, algún compañero o proceso, aunque no sea totalmente culpa de la institución el malestar que el usuario exhibe. Es más conveniente intentar calmarlo, sin provocar que se sienta “culpable”.
- Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”. Esas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.
- Procure que el usuario salga satisfecho. Recuerde que lo que se prefiere es no perder a un usuario. Ese usuario que hoy está disgustado, si lo trata bien, puede volver mañana. Por eso, busque la mejor solución que pueda darle y dásela.
- No intente ganar una discusión: intente ganar un usuario. Recuerde que una “discusión” ganada a un usuario es, de todos modos, una “discusión perdida”. Si se quiere “ganar” la discusión, no se meta en ella.
- Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarles todo el detalle, porque es aún más molesto para el usuario, tener que explicar dos veces una situación tensa.
- Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.

Al atender a un usuario disgustado o “difícil”, lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Le presentamos algunos consejos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos “especiales”.

- ❖ Mire al usuario a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
- ❖ Si puede, acérquese un poco más al usuario, trate de inclinar su cuerpo un poco hacia delante. Con esto, también demuestra interés, en lo que está diciendo.
- ❖ No cruce los brazos sobre su pecho: porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
- ❖ Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el usuario, prefiera ubicarse ligeramente de lado, en ángulo. Debido a que es más fácil “discutir” con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado.
- ❖ Cuide el tono de su voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Projete siempre un tono respetuoso.
- ❖ Y si el usuario eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos para discutir.

TRABAJO EN EQUIPO EN FUNCIÓN DEL BUEN SERVICIO

Artículo 24: Trabajo en equipo

Un equipo de trabajo es un grupo de personas que laboran juntas con un propósito y objetivos comunes, claramente identificados, con diferentes trasfondos, habilidades y aptitudes, que por medio de una buena comunicación buscan cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.

De esta manera, las estrategias, procedimientos y metodologías que utilicen las personas pertenecientes a un equipo de trabajo, deben estar orientados a la prestación de un buen servicio.

Requisitos del trabajo en equipo

Cooperación: La fortaleza de todo equipo está en la diversidad de elementos que lo componen, se basa en un sentido de misión compartida, y en visualizar que todos ganan si se logran los objetivos. Es decir, cuando cooperamos, esperamos ganar algo con ello. Es necesario otorgar reconocimientos a la cooperación a través de incentivos, y reconocimientos por logros, ya no sólo por antigüedad o por la posición que ocupa el funcionario.

Contribución: El funcionario debe contribuir voluntariamente o el grupo se lo exigirá. Si no contribuye, desmoraliza al equipo, por ello es vital.

Comunicación: La información debe fluir, debe moverse rápidamente y sin tropiezos por todo el equipo. Es crucial la velocidad con que se transmite la información de un miembro a otro.

Compromiso: El compromiso se adquiere cuando interiorizamos los objetivos y los hacemos nuestros. Esto es conocido como una propiedad psicológica y se puede lograr si todos los miembros del equipo están involucrados en la toma de decisiones, participan y se les toma en cuenta; pero a la vez, todos comparten los objetivos del grupo y se les persuade del por qué. Es importante que todos tengan acceso a los mismos recursos, premios y castigos.

Trabajo en equipo y Atención al Usuario

Los usuarios perciben si en las organizaciones todos trabajan a un mismo ritmo, se comportan y actúan de la misma manera, por ello, la atención y el servicio al usuario es un asunto de trabajo en equipo. Nos necesitamos unos a otros, tanto dentro de la oficina,

como entre oficinas. Nos apoyamos y así nos proyectamos a los usuarios. A continuación, algunas consideraciones:

- No podemos ser expertos en todo, necesitamos que en todo equipo haya personas especializadas en una materia, distinta de otras.
- La filosofía del trabajo en equipo en el servicio al usuario incluye también, apoyar y proteger la imagen y la dignidad de los compañeros y, con ello, la imagen de la institución.
- Si no conoce la respuesta ante una solicitud de un usuario, es preferible buscar la ayuda de un compañero. Recomendación: Nunca es bien visto decir “no sé”. Es mejor decir: “En este momento no cuento con suficiente información para responder su pregunta, pero permítame investigar o buscar a alguien que le pueda ayudar”. Esto es preferible a confundir al usuario.
- Nunca contradiga a un compañero delante de un usuario, llámelo aparte e indíquele el error. Procure apoyarlo y darle su lugar, pero no discuta nunca delante del usuario.
- Si tienen que salir a atender a un usuario juntos, póngase de acuerdo en cuál va a ser el papel de cada uno, para que nunca haya contradicciones o se proyecte una imagen de equipo poco profesional.
- Nunca hable mal de un compañero ante un usuario. Si lo hace, estará deteriorando su propia imagen, la percepción de buen servicio y de la institución.
-

A continuación se listan algunos elementos y características para trabajar en equipo:

- ✓ Buenas comunicaciones: Las comunicaciones son el elemento principal que le dan vida al trabajo en equipo.
- ✓ Sea bueno en lo que hace: Los equipos necesitan talento, cuanto más pueda aportar, mejor será el rendimiento del equipo, motívese a dar lo mejor.

- ✓ Respete su posición en el equipo: Cumpla con su papel. Esté claro qué es lo que se espera de usted como funcionario.
- ✓ Respete la diversidad: Los grupos se enriquecen con personas con diferentes opiniones, valores y puntos de vista, porque conducen a decisiones de mejor calidad.
- ✓ Respalde a los que necesitan ayuda: No piense únicamente en sus necesidades, sino también en las del equipo. Entrene a otros, comparta conocimientos, desarrolle a sus compañeros.
- ✓ Esté preparado para sacrificarse por el equipo: Es necesario que prevalezca el interés del grupo por encima de su interés personal.
- ✓ Ayude y facilite la entrada de nuevos miembros al equipo: Es normal que nuevos miembros tengan que pasar por un proceso de identificación con el grupo e inducción en el trabajo. Tenga paciencia y ayude cuando sea necesario.
- ✓ No trate de ser el centro de atención: Alabe el buen trabajo de un compañero, ayude a su equipo a creer en ellos mismos y en sus posibilidades de lograr las metas; motívelos. Es importante jugar limpio, se deben reconocer los méritos, destrezas y habilidades de otros.
- ✓ Impulse la disciplina entre sus compañeros: Los equipos de alto rendimiento, se imponen así mismos altos niveles de disciplina y altos estándares de ética y moral. Esta autodisciplina es importante para generar confianza entre sus miembros.
- ✓ Esté seguro de hacer la diferencia: Los mejores miembros de un equipo no son necesariamente los mejor dotados, sino los más esforzados. Haga tanta diferencia para que el equipo la sienta.
- ✓ Pase tiempo con sus compañeros: Tómese el tiempo de conocer a sus compañeros de equipo, sus gustos y preferencias, preocupaciones y necesidades. Trate de socializar cada vez que pueda, apoye a los que tienen problemas personales o laborales con cariño y comprensión.
- ✓ Siempre hay una mejor manera de hacer las cosas: No sea indiferente. Preocúpese por el trabajo y por cada uno de los miembros de su equipo.

- ✓ Sea competitivo: La competitividad entre compañeros es el aceite que acelera la eficiencia, innovación y productividad.
- ✓ Ayude a crear un clima de confianza y respeto mutuo: Los equipos de alto rendimiento requieren que sus miembros se tengan fe entre sí, y la única forma de lograrlo es a través de la forma en que se comportan.
- ✓ Fortalezca y apoye al líder o gerente: Comprométase con los objetivos del grupo y apoye al jefe en su consecución. Ningún jefe será lo suficientemente bueno sin buenos funcionarios.

Cuando un grupo de funcionarios desempeña tareas operativas, funcionan como un equipo que colabora entre sí y que está en contacto y comprometido en una acción coordinada, cuyos miembros responden responsable y entusiastamente a la tarea. Esta clase de genuino trabajo en equipo facilita la tarea y generalmente incrementa la satisfacción en el trabajo.

Papel del Director y Jefe:

- **Ambiente de Apoyo:** Es necesario crear un ambiente propicio para que se dé un clima de colaboración y confianza.
- **Claridad del Papel:** Un grupo es capaz de trabajar como equipo, sólo hasta que haya comprendido lo que su jefe o supervisor espera de cada uno de los integrantes.
- **Claridad en las metas:** Todos en el equipo de trabajo, deben conocer las metas u objetivos de su departamento, así como las reglas con las cuales serán supervisados.

- **Liderazgo adecuado:** Los miembros del equipo necesitan tiempo para conocerse, pero después se cierran a nuevas formas de analizar los problemas conforme se van aislando en su ambiente. El líder debe guiar y motivar para que el trabajo no decaiga y la productividad siempre esté al máximo.
- **Qué sucede cuando hay buena supervisión:** Es realmente placentero observar a los equipos eficientes en acción. Sus integrantes comparten valores comunes, así como también la responsabilidad en la realización de su trabajo y en el logro de los objetivos. Están motivados con su trabajo y tienen un alto sentido de pertenencia y de logro.
- **Estilo de supervisión:** Es necesario que el jefe o supervisor (líder) use su posición para auto involucrarse e involucrar a los demás en el logro de resultados concretos. Es necesario que trate de ayudar a los funcionarios bajo su responsabilidad, motivarlos, participarlos, estimularlos, sin utilizar mecanismos represivos, ni excesivo control. Se trata de lograr que los funcionarios den lo mejor de sí, pero motivados y con sentido humano.
- **Información a los usuarios:** El líder debe supervisar diariamente, que la información expuesta a los usuarios esté actualizada.

PRODUCTOS, PROCESOS, INFRAESTRUCTURA E INFORMACIÓN

Artículo 25: Conocimientos de los servicios

Es deber de todo funcionario de la DGAN, conocer en forma general, el catálogo de los servicios que la institución presta a los usuarios; y de manera específica, el catálogo de servicios que presta el departamento al que directamente pertenece. Esta obligación incluye el conocimiento de los procedimientos correspondientes.

Productos:

Los usuarios de la institución tienen necesidades culturales de acrecentar su identidad nacional a través de la investigación de documentos con valor científico cultural, y conocer tanto el patrimonio documental de la Nación, como el constituido por los tomos de protocolos notariales e índices de instrumentos públicos, los que buscan satisfacer con los productos y servicios que le ofrece el Archivo Nacional. Es por esto que estos deben responder a necesidades reales de usuarios que los quieran de acuerdo a sus gustos y preferencias.

Procesos:

La forma en que brindemos el servicio, si lo hacemos en forma ágil o lenta, es uno de los aspectos que más impacta la opinión del usuario en cuanto al servicio que le brindamos. Por eso, se requiere agilizar y acortar los tiempos de los procesos. Esto significa que todos los procesos y trámites que van dirigidos al usuario externo e interno deben ser lo más ágiles y simples posibles.

Todas las instituciones, sean públicas o privadas, están compitiendo contra el tiempo, acelerando sus procesos para que sean ágiles, sencillos y expeditos ante usuarios más exigentes y con menos tiempo. Por eso, los procedimientos (la tramitología) de servicio al usuario, requiere que sean más ágiles, pero sin perder calidad en la atención individual.

La satisfacción del usuario surge de la existencia de relaciones internas entre los funcionarios de mayor calidad, porque con un adecuado ambiente de trabajo y procesos ágiles, habrá una mayor satisfacción de éstos, quienes serán más productivos. Lo anterior redundará en un servicio excelente al usuario y en consecuencia un aumento en su satisfacción.

Infraestructura:

El usuario se impacta por lo que perciba del ambiente físico donde es atendido, y de los equipos y sistemas. Esto por supuesto incluye: colores, rotulación exterior e interior, mobiliario y equipo de oficina, servicios sanitarios, salas de espera, orden, limpieza y, en general, el estado de la infraestructura, las instalaciones físicas y los equipos.

Edificios: Los edificios e instalaciones representan la imagen de la empresa pública o privada.

Equipos: La condición y apariencia de los equipos que utilizemos impactan al usuario, lo mismo que el escritorio, cubículo o mostrador.

Igual que la gente se forma una primera impresión de la persona que lo atiende, también se da en cuanto a la calidad y el nivel de las instalaciones de la institución, con sólo ver cómo se encuentra su infraestructura.

Los factores “limpieza” e “higiene” entran en juego como componentes esenciales del servicio al usuario. Otros factores que intervienen son los llamados “impactos sensoriales”, estos factores se pueden clasificar en tres grupos:

a. Ambiente General:

- Oficina ordenada.
- Limpieza de oficina y baños.
- La decoración.
- Libre de basuras.
- Ventilación adecuada.
- Iluminación adecuada.

- La temperatura y los aires acondicionados. en caso de existir, los equipos de aire acondicionado deben mantenerse entre 22° C y 24° C (Entre 70° F y 75° F), según normativa internacional.

b. Infraestructura y Equipos:

- Equipos limpios y en buen estado.
- Archivos, escritorios y mobiliario ordenado.
- Rótulos y letreros internos, limpios, ordenados y actualizados.
- La pintura externa e interna del edificio en buen estado.
- La limpieza de los vidrios.
- El estado de los cielos rasos.
- El estado de los pisos.
- Los baños: ¿Funcionan bien lavatorios e inodoros? - ¿Tienen jabón? - ¿Tienen papel higiénico?
- La música o el nivel de ruido que haya en el ambiente.

c. Servicios de Seguridad:

- La seguridad interna debe ser adecuada, según lo establecido.
- Los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la institución deben ser legibles y bien colocados.

Información:

Toda la información que el usuario tenga sobre el Archivo Nacional, antes de entrar directamente en contacto, impacta su percepción del servicio. De ahí la importancia de mantenerle permanentemente informado a través de una estrategia de comunicación integrada de mercadeo, lo que incluye publicidad y relaciones públicas, entre otros aspectos relevantes. Algunos factores que intervienen son:

- ❖ Lo que se diga del Archivo Nacional.

- ❖ La publicidad.
- ❖ La página web en internet.
- ❖ La imagen del Archivo Nacional.
- ❖ La información que circula de persona a persona o por internet.
- ❖ El contacto con funcionarios y la información que suministran.
- ❖ La atención telefónica a los usuarios que llaman pidiendo información.
- ❖ Los folletos y la propaganda en general.

Lo anterior hace necesario contar con material impreso con explicaciones de los productos y servicios. En este tema se debe hacer lo siguiente:

- ❖ Se debe tener suficiente literatura disponible sobre el Archivo Nacional.
- ❖ Debe estar accesible a los usuarios. Para esto se pueden utilizar dispensadores de autoservicio.
- ❖ No poner basureros cerca.
- ❖ Aunque puede ser un simple panfleto, plegadizo o no, tiene que ser de calidad y a colores.
- ❖ La literatura es una herramienta de mercadeo que sirve para sembrar, la cosecha viene después.

USUARIO INTERNO

Artículo 26: Usuario interno

En cuanto a la atención del usuario interno se deben aplicar todos los principios y conceptos anteriormente esbozados, en la medida en que se debe comprender que las relaciones humanas son iguales entre compañeros de trabajo y los usuarios externos.

Cada funcionario hace realidad la “Cadena del Valor” cuando:

- Se esfuerza por atender, en forma ágil y dinámica, un requerimiento de servicio de un compañero o un departamento, dondequiera que se encuentre.

- Distribuye información necesaria para dinamizar el proceso, en forma oportuna y por los canales más adecuados.
- Lleva al día su trabajo, considerando que éste incide sobre el resultado final de los procesos de la cadena de valor.
- Se esfuerza por dejar una buena impresión en los usuarios externos con quienes se cruza en un pasillo, ayudándolos a ubicarse dentro de las instalaciones de la institución, o simplemente, sonriéndoles.
- Hace esfuerzos por lograr una mayor camaradería y buenas relaciones interpersonales entre todos los departamentos.
- Impulsa el trabajo en equipo y otorga la debida importancia al aporte de todos los compañeros.
- Propone ideas y soluciones a situaciones que ayudan a mejorar el servicio al usuario.
- Trata a todos sus compañeros de trabajo con amabilidad y cortesía.
- Trata a los usuarios de igual forma que a los compañeros de trabajo. Debe tratarlos como si fueran sus visitas en la casa, con amabilidad, cortesía y ganas de ayudar.
- Siempre demuestre que está a gusto con la presencia de usuarios.

CONCLUSION

La Junta Administrativa del Archivo Nacional expresa su agradecimiento a los funcionarios que colaboraron brindando aportes para la elaboración del presente Manual de Atención y Servicio al Usuario, que tuvo la finalidad de proveer una estructura administrativa eficiente, funcionarios idóneos, trato equitativo, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo, cuidando el cumplimiento de sus objetivos en beneficio de la institución, los funcionarios y de los usuarios. Al entrar en vigor el presente documento deroga el manual del año 2009.

Aprobado por la Junta Administrativa del Archivo Nacional en sesión XXX acuerdo XXX del 01 de octubre del 2014.