



Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

INSTRUCCIÓN TÉCNICA

Atención Telefónica

Elaborado Fecha: 21/07/03	Revisado Fecha: 22/07/03	Aprobado Fecha: 25/07/03
Sección de Planificación y Organización (S.O.R.A.D.)	Jefe del Servicio de Organización y Racionalización Administrativa	EL GERENTE

Edición	00	01			
Fecha	02/06/03	25/07/03			

Instrucción Técnica: Atención Telefónica	IT – 01
	Edición: 01
	Hoja 2 de 19

ÍNDICE

	Página
1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE	3
3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
4.- ÁREAS INVOLUCRADAS	3
5.- DESARROLLO	4
6.- HISTÓRICO DE CAMBIOS	13
7.- ANEXO I: FICHA TELEFÓNICA	14
8.- ANEXO II:	
FACILIDADES DE LA TELEFONIA FIJA:	
MANUAL DE IBERCOM	15

Instrucción Técnica: Atención Telefónica	IT – 01
	Edición: 01
	Hoja 3 de 19

1.- OBJETO

Esta instrucción técnica tiene como finalidad el establecimiento de un protocolo de atención telefónica en el ámbito de la Universidad de Almería.

2.- ALCANCE

Esta instrucción técnica será de obligado cumplimiento para el Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad de Almería que, en el ámbito de sus funciones, atienda o realice llamadas telefónicas.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Procedimiento General de Normalización de Procedimientos y de diseño y desarrollo de Instrucciones Técnicas (PG-00)
- Material de cursos multimedia de atención telefónica
- Normativa recogida en la web del Área de Telefonía del Servicio de Informática de la Universidad de Almería (<http://www.ual.es/ServInf/Telefonia/>)
- Vocabulario:

Instrucción técnica:

Se trata de documentos donde se recogen las formas específicas de actuación de un trabajador o trabajadores que desempeñan la misma función.

4.- ÁREAS INVOLUCRADAS

La presente instrucción técnica afecta a todos los centros, departamentos, unidades, servicios o conserjerías de la Universidad de Almería, así como a aquellas otras personas

Instrucción Técnica: Atención Telefónica	IT – 01
	Edición: 01
	Hoja 4 de 19

pertenecientes al PAS de la misma que dentro de sus funciones atiendan o realicen llamadas telefónicas.

5.- DESARROLLO

5.1. Recepción de llamadas

5.1.1. Recibimiento

La atención de las llamadas telefónicas empieza ya antes de iniciar la conversación con la prontitud con que descolgamos el teléfono. Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres.

Fórmula de bienvenida:

- Identificación de la unidad.

Llamadas Externas:

Se comenzará identificando la Universidad de Almería seguido por la fórmula de identificación en llamadas internas

Llamadas Internas:

Con carácter general, se identificará el puesto de trabajo de acuerdo con la denominación recogida en la RPT; si bien cabría la posibilidad, en los casos de denominaciones excesivamente largas, de utilizar fórmulas abreviadas identificativas de dicho puesto de trabajo.

Asimismo, en aquellas unidades administrativas en las que se presten servicios de muy diverso contenido, sería recomendable una mayor concreción en la identificación.

Ejemplos:

*Identificación de una llamada al Servicio de Asuntos Generales y Coordinación Académica de Centros relacionada con un curso de enseñanzas propias:
“Enseñanzas Propias”*

Instrucción Técnica: Atención Telefónica	IT – 01
	Edición: 01
	Hoja 5 de 19

Identificación de una llamada al Servicio de Gestión de Personal relacionada con concursos de profesorado: “Personal Docente”

- A continuación se expresaría una fórmula de Saludo (Buenos días o buenas tardes; resulta más cordial que el “dígame” o el “sí”).

Como norma general se pedirá, si el interlocutor no lo ha hecho antes, que se identifique. Será imprescindible cuando se transfiera su llamada a otra persona o cuando la información solicitada así lo requiera.

Para identificar a nuestro interlocutor se utilizarán fórmulas del tipo:

- “Podría decirme su nombre, por favor”
- “Con quién hablo, por favor”

5.1.2. Desarrollo

Lo más común es que el interlocutor realice a continuación su demanda, que será habitualmente de dos tipos:

A) Solicitar información pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular. En este caso se actuará de la siguiente manera:

1. Proporcionarle la información si se dispone de ella
2. Si no se dispone de la información personalmente o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, se procederá a la transferencia de la llamada a la unidad o persona oportuna dentro del Servicio o Unidad (Ver transferencia de llamadas).
3. Si la información solicitada no corresponde a la actividad desarrollada en el Servicio o Unidad, se procederá a transferir la llamada a Centralita, o bien de forma directa le facilitaremos un número correspondiente al Servicio o Unidad donde consideremos que pueden solucionar su consulta, o en su caso, se

Instrucción Técnica: Atención Telefónica	IT – 01
	Edición: 01
	Hoja 6 de 19

procederá a transferir la llamada, todo ello haciendo uso del directorio telefónico actualizado (<http://www.ual.es/ServInf/Telefonia/guia/index.htm>).

B) Solicitar la intervención de una persona en particular. Se procederá entonces a la transferencia de la llamada (ver transferencia de llamadas)

5.1.3. Despedida

Se recomienda agradecer la llamada realizada, independientemente de su contenido.

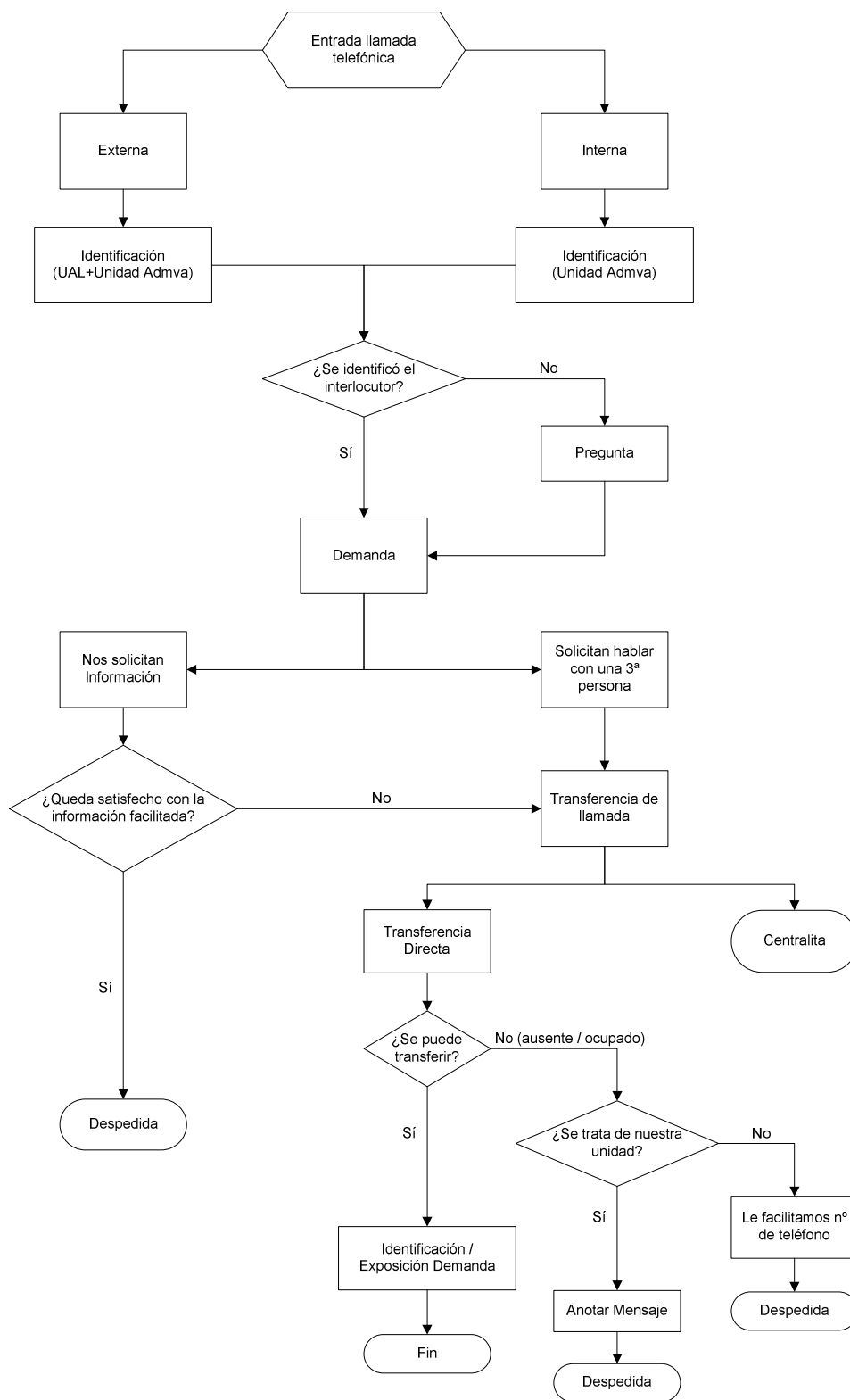


Figura 1. Diagrama de Flujo para la recepción de llamadas.

Instrucción Técnica: Atención Telefónica	IT – 01
	Edición: 01
	Hoja 8 de 19

5.2. Transferencia de llamadas

Se transferirá la llamada a otro terminal telefónico en los siguientes casos:

5.2.1. Solicitud de información que nosotros no podemos proporcionarle.

Antes de poner en espera al interlocutor, es conveniente, comentarle que para poder satisfacer sus necesidades, necesitamos buscar una información o bien transferirle a otra persona. Explicárselo y preguntarle si está dispuesto a esperar o bien prefiere que lo llamemos con posterioridad una vez que dispongamos de la información, o bien que vuelva a llamarnos transcurrido un tiempo prudencial.

5.2.2. Interés del interlocutor de hablar con otra persona.

Primero se comentará a nuestro interlocutor si es posible o no comunicarle con la persona que ha solicitado, y después se le pedirá que se identifique. De lo contrario puede parecer que tenemos algún motivo de carácter personal para no comunicarle después de conocer su nombre.

Lo normal es que se dé una de estas dos situaciones:

1. Imposibilidad de conectar con el destinatario de la llamada. (2 opciones)

Está ocupado:

-Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.

-Anotaremos su mensaje (ver ficha telefónica)

-Recordar el mensaje y las conclusiones acordadas

No está presente:

-Es recomendable utilizar una expresión como por ejemplo,

“Lo siento, pero en este momento no puede atenderle, ¿podría ayudarle en algo?”.

Instrucción Técnica: Atención Telefónica	IT – 01
	Edición: 01
	Hoja 9 de 19

- En otro caso, anotaremos su mensaje (ver ficha telefónica)
- Recordar el mensaje y las conclusiones acordadas

2. Cuando finalmente se transfiera a la persona requerida la llamada, habrá que informarle de la identidad del interlocutor y del motivo de la misma. De lo contrario, aquél deberá volver a solicitar nuevamente todos los datos al interlocutor.

5.3. Realización de llamadas

5.3.1. Planificación

Toda llamada telefónica parte de una necesidad y será conveniente establecer previamente el objeto de la misma.

5.3.2. Presentación

Se iniciará la conversación respondiendo con el mismo saludo con el que el otro comunicante nos ha recibido. Si nuestro interlocutor no ha utilizado ningún saludo, lo emplearemos nosotros cuando haya finalizado su frase de recibimiento.

A continuación procederemos a identificarnos:

- En primer lugar, sería recomendable facilitar nuestro nombre
- En segundo lugar, en el caso de que se trate de una llamada interna, se identificará la unidad en la que trabajamos siguiendo las mismas pautas recogidas en la recepción de llamadas; o si es una llamada externa, se identificará la Universidad de Almería. En determinadas llamadas externas también se dirá el nombre de la Unidad.
- En el caso de que se realice la llamada en nombre de alguien, se dirá a continuación de parte de quién se llama.

5.3.3. Desarrollo

A continuación realizaremos nuestra demanda.

Instrucción Técnica: Atención Telefónica	IT – 01
	Edición: 01
	Hoja 10 de 19

Tanto si se va a solicitar la presencia de un interlocutor determinado, como si se pretende solicitar información, se recomienda utilizar formas verbales condicionales y no con sentido imperativo, tales como:

- “Por favor, podría ponerme con ...”
- “Por favor, me gustaría hablar con ...”
- “Por favor, podría informarme de ...”

5.3.4. Despedida

Antes de concluir la conversación se procederá, a recordar en caso necesario, junto con el otro interlocutor, lo que se ha acordado, así como:

- Informarse de las horas más convenientes si debemos volver a llamar.
- Si hay que enviar un correo o fax, confirmar la dirección exacta, etc.

Se agradecerá el habernos atendido. Para ello se empleará, por ejemplo, la siguiente fórmula:

- “Gracias por su ayuda, Buenos días/tardes”

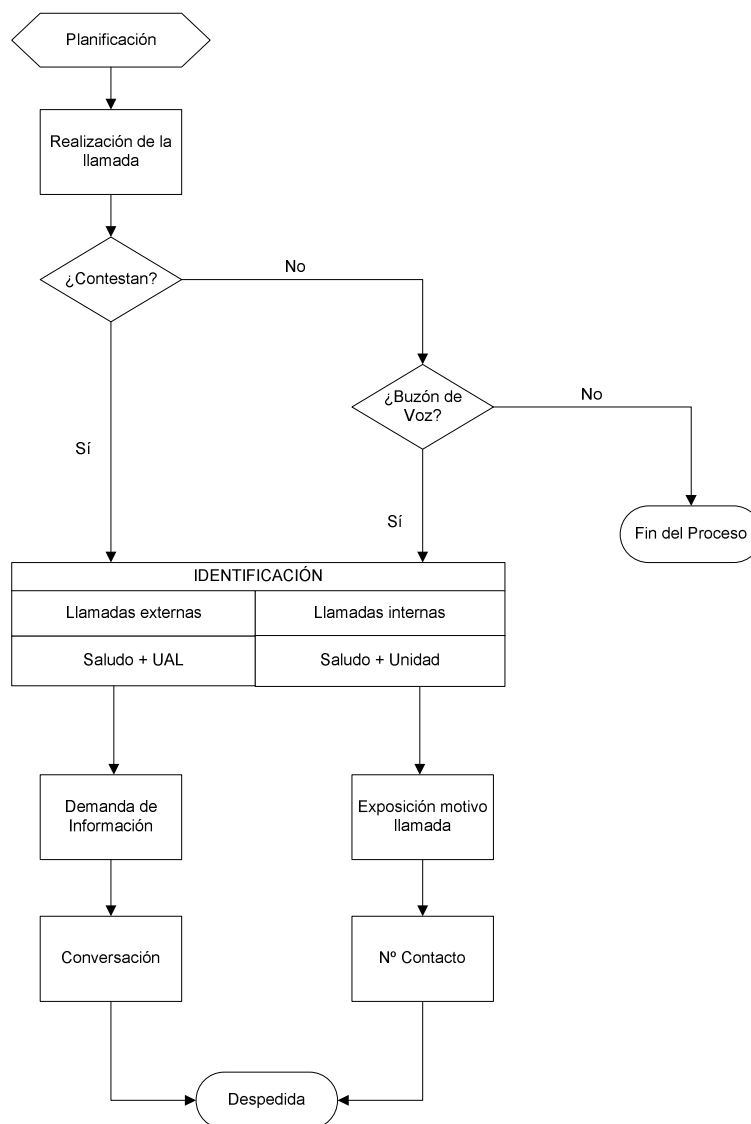


Figura 1. Diagrama de Flujo para la realización de llamadas.

5.4. Mensajes de voz y buzones

Cómo dejar un mensaje:

1. Planificar previamente la llamada
2. El mensaje debe ser simple y corto
3. Después de realizar el saludo, se procederá a la identificación personal (ver proceso de identificación en la realización de llamadas).

Instrucción Técnica: Atención Telefónica	IT – 01
	Edición: 01
	Hoja 12 de 19

4. Explicar el motivo de la llamada
5. Deje su número de teléfono.
6. Realizar la despedida dando las gracias por la atención prestada.

En la utilización de nuestro buzón de voz (servicio de cortesía de la UAL) es conveniente tener en cuenta las siguientes pautas:

- Escuchar los mensajes al menos una vez al día.
- En su caso, devolver las llamadas dentro de las 24 horas siguientes.
- Se recomienda utilizar la ficha telefónica para anotar los datos del mensaje.

5.5. Recomendaciones

5.5.1. Recomendaciones relacionadas con el entorno:

- Tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización.
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes.
- Tener los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada bien cercanos y a la vista: directorio telefónico del resto del personal de la UAL, ficha telefónica, etc.
- Evitar en la medida de lo posible los ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir la llamada atendida.
- Para evitar que en las líneas compartidas teléfono-fax salte éste último muy pronto, sería recomendable aumentar el número de tonos necesarios para la recepción del fax a cinco tonos.
- Configurar el buzón de voz de modo que no se active antes del quinto tono.

5.5.2. Recomendaciones relacionadas con la actitud personal:


- Ser educado con sus interlocutores, debiendo expresar cordialidad y amabilidad

- Ser positivo con sus palabras.
- Cuidar el tono y el volumen de la voz.
- Vocalizar adecuadamente. La velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar ininteligible al receptor. Tampoco será muy lenta pues denota inseguridad y poca convicción. Si es necesario, deletrear la palabra.
- No dudar en reformular la demanda para ver si la hemos entendido bien
- Intentar ser concreto en las informaciones que aportamos.
- Para hacerle entender que se le escucha con atención se recomienda intercalar, mientras mantenemos la conversación, expresiones del tipo “sí”, “de acuerdo”, “entiendo”, etc.
- En el caso de que nuestro interlocutor se muestre reticente, ponga objeciones, exprese signos de protesta, se muestre agresivo, etc ... , es importante no entrar en su misma dinámica, así como escuchar de forma abierta no mediatizada por la actitud de nuestro interlocutor.

6.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº. EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
00	02/06/2003	Creación de la Instrucción Técnica
01	25/07/03	Adaptación a la Nueva Imagen Institucional

ANEXO I
FICHA TELEFÓNICA

 UNIVERSIDAD DE ALMERÍA	
Fecha	Hora
D./D ^a	
Procedencia	
Tif. contacto	Llamar <input type="checkbox"/>
	Llamará <input type="checkbox"/>
A/A	
Recibido por	
Asunto:	
Equipo de Trabajo MITRA: Instrucción Técnica Atención Telefónica.	

Instrucción Técnica: Atención Telefónica	IT – 01
	Edición: 01
	Hoja 15 de 19

ANEXO II

FACILIDADES DE LA TELEFONÍA FIJA: MANUAL DE IBERCOM

Instrucción Técnica: Atención Telefónica

IT – 01

Edición: 01

Hoja 16 de 19

BREVE DESCRIPCION	PROCEDIMIENTO	ALTERNATIVAS Y OBSERVACIONES
LLAMADAS INTERNAS		
Tienen como destino la propia Universidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. descolgar 2. esperar tono marcado 3. marcar la extensión 	Si está ocupado puede usar la : -Retrollamada automática -Llamada en espera
LLAMADAS EXTERNAS		
Llamadas con destino fuera de la Universidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. descolgar 2. esperar tono de marcado 3. marcar el * 72 * 4. Marque su código personal 5. Marque # 6. Espere tono de marcar 7. Marque el número deseado, precedido de 0. 	
LLAMADAS INTERNACIONALES		
Es posible que mediante la introducción de su Código Personal o su Código de Fax pueda realizar llamadas internacionales	Es necesario que lo solicite previamente por escrito al Área de Telefonía del Servicio de Informática	La solicitud debe llevar la firma del Responsable del Centro de Gasto.
RETROLLAMADA AUTOMATICA		
	<p>Para activar este servicio en su teléfono, es suficiente que envíe un <u>Correo Electrónico al Área de Telefonía</u> indicando estos datos :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Departamento o Unidad • Número de Teléfono <p>Como escuchar sus mensajes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • marque 82 • siga las instrucciones del Sistema <p>Como asignar una clave de acceso o cambiar su clave actual :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mientras escucha sus mensajes, pulse * 3 • siga las instrucciones del Sistema 	El Sistema avisa de la existencia de mensajes pendientes mediante pequeños " Ring " enviados periódicamente

Instrucción Técnica: Atención Telefónica

IT – 01

Edición: 01

Hoja 17 de 19

BREVE DESCRIPCION	PROCEDIMIENTO	ALTERNATIVAS Y OBSERVACIONES
CONTESTADOR AUTOMÁTICO (Servicio de Cortesía)		
Utilizar cuando el teléfono de destino(teléfono interno) esté ocupado. Se recibirá tono de retrollamada cuando deje de estar ocupado . Mientras espera a ser llamado, puede hacer y recibir llamadas normalmente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marcar un 6 2. Esperar tono de verificación 3. Colgar <p>CANCELACIÓN DE TODAS LAS RETROLLAMADAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descuelgue el microteléfono 2. Espere tono de marcar 3. Marque # 3 7 # 4. Espere tono de verificación 5. Cuelgue el microteléfono <p>CANCELACIÓN DE UNA RETROLLAMADA : Siga el mismo procedimiento pero marcando el # 3 7 * número interior #</p>	Cuando se recibe tono de retrollamada, se descuelga el teléfono y dará tono de llamada al nº marcado inicialmente.
REPETICION AUTOMATICA ULTIMO NUMERO EXTERNO MARCADO		
Utilizar para repetir el último nº externo marcado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descolgar el teléfono 2. Esperar tono de marcar 3. Marcar *** 	Para números internos hay que marcar de nuevo la extensión completa.
TRANSFERENCIA DE LLAMADAS		
Para transferir una llamada a otro número.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse el botón R 2. Espere tono de marcar 3. Marque el número de destino 4. Cuelgue el microteléfono 	Para recuperar la llamada marcaremos un 2
CONSULTA		
Emplear para realizar una consulta mientras se mantiene abierta la comunicación con otro número interno o externo sin cortarla.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulsar R 2. Esperar tono de marcar 3. Marcar número deseado 4. Realizar la consulta 5. Marcar un 2 para volver a la original 	Para cambiar sucesivamente de una a otra comunicación : Marque un 2 cada vez que requiera pasar de una a otra comunicación
CAPTURA DE LLAMADAS		
Para contestar desde tu propio teléfono una llamada interna dirigida a otro.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descuelgue el microteléfono 2. Espere tono de marcar 3. Marque el número interior que está siendo llamado 4. Espere a oír el tono de ocupado 5. Marque un 8 	Si pertenece a un Grupo de Captura de Llamadas, podrá contestar cualquier llamada dirigida al Grupo marcando * 8 # . Este servicio deberá ser previamente autorizado.

Instrucción Técnica: Atención Telefónica

IT – 01

Edición: 01

Hoja 18 de 19

BREVE DESCRIPCION	PROCEDIMIENTO	ALTERNATIVAS Y OBSERVACIONES
DESVIO INTERNO DE LLAMADA		
<p>Para desviar la llamada desde el teléfono original a otro nº indicado. El número al cual se desvían las llamadas debe haber sido programado previamente en la Central</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descuelgue el microteléfono 2. Espere tono de marcar 3. Marque una de las secuencias siguientes : * 2 1 # para Desvío inmediato , * 2 1 1 # para Desvío si ausente , * 2 1 2 # para Desvío si ocupado. 4. Espere tono de verificación 5. Cuelgue el microteléfono <p>CANCELACION DE DESVIO</p> <p>Siga el mismo procedimiento anterior , pero marcando ahora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • # 2 1 # para desvío inmediato • # 2 1 1 # para desvío si ausente • # 2 1 2 # para desvío si ocupado 	<p>Si la línea está compartida con fax no es posible el "desvío si ausente".</p>
SIGAME INTERNO		
<p>Si va a ausentarse temporalmente de su puesto y desea que sus llamadas sean recibidas en el lugar donde va a encontrarse, puede programar un "Sígame interno"</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descuelgue el microteléfono 2. Espere tono de marcar 3. Marque * 2 1 * número de contestación # 4. Espere tono de verificación 5. Cuelgue el microteléfono. <p>Para activar esta facilidad desde el número de contestación programado hacia otro nuevo numero de contestación: proceder como en el caso anterior pero marcando * 2 1 * número propio * número de contestación #</p> <p>CANCELACION DEL SIGAME INTERNO. Proceda igualmente marcando # 2 1 #</p>	<p>Mientras el teléfono esté programado con este tipo de desvío, puede efectuar llamadas salientes de la forma habitual. Cuando se descuelga el microteléfono de un teléfono programado con "Sígame", se escucha el Tono Especial de Marcación para indicar ese estado.</p>

Instrucción Técnica: Atención Telefónica

IT – 01

Edición: 01

Hoja 19 de 19

BREVE DESCRIPCION	PROCEDIMIENTO	ALTERNATIVAS Y OBSERVACIONES
SIGAME EXTERNO		
Si desea que sus llamadas sean recibidas en un teléfono que no pertenece al Campus , puede programar (si ha sido previamente autorizado) un "Sígame externo" :	<ol style="list-style-type: none">1. Descuelgue el microteléfono2. Espere tono de marcar3. Marque * 2 2 # * 72 * código personal # 0 número exterior #4. Espere tono de verificación5. Cuelgue el microteléfono <p>CANCELACION DEL SIGAME EXTERNO</p> <p>Proceda igualmente marcando # 2 2 #</p>	Mientras el teléfono esté programado con este tipo de desvío, puede efectuar llamadas salientes de la forma habitual. Cuando se descuelga el microteléfono de un teléfono programado con "Sígame externo", se escucha el Tono Especial de Marcación para indicar ese estado.
MULTICONFERENCIA		
Para añadir nuevos conferenciantes a una misma conversación	<ol style="list-style-type: none">1. Pulse el botón R2. Espere tono de marcar3. Marque el número de un nuevo conferenciante4. Avísele que entra en multiconferencia5. Marque un 3	Pueden introducirse hasta un máximo de 8 conferenciantes
CANCELACION GENERAL		
Si desea cancelar todos los servicios que previamente haya activado en su teléfono	<ol style="list-style-type: none">1. Descuelgue el microteléfono2. Espere tono de marcar3. Marque # 0 0 1 #4. Espere tono de verificación5. Cuelgue el microteléfono	

Información complementaria del área de telefonía (Servicio de Informática)
<http://www.ual.es/ServInf/Telefonia/>