



Municipalidad de Asunción Mita

Barrio Central, Asunción Mita, Jutiapa.

7963-6756 muni\_mita@yahoo.com Municipalidad de Asunción Mita



# Manual de Buenas Prácticas y Atención al Ciudadano



Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa.

## INDICE

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Objetivos</b>	<b>4</b>
<b>Principios y Valores en el desempeño del Cargo</b>	<b>5</b>
<b>Actitudes y Comportamientos</b>	<b>5</b>
<b>¿Qué es la Burocracia?</b>	<b>6</b>
<b>Protocolo de Servicio al Ciudadano</b>	<b>7</b>
<b>Protocolo de Atención Presencial</b>	<b>7</b>
<b>Reglas de Cortesía en la Atención Presencial</b>	<b>9</b>
<b>Atención Preferencial</b>	<b>12</b>
<b>Atención a Ciudadanos Inconformes</b>	<b>15</b>
<b>Cómo tratar a un Vecino Polémico</b>	<b>18</b>
<b>Cómo tratar a un Vecino Ofensivo</b>	<b>19</b>
<b>Consejos para una buena Atención al Público</b>	<b>21</b>
<b>Protocolo de Atención Telefónica</b>	<b>23</b>
<b>Consejos para mejorar la Comunicación Telefónica</b>	<b>25</b>
<b>Atención de Quejas y Reclamos</b>	<b>26</b>
<b>Comunicación por escrito</b>	<b>27</b>
<b>Medidas contra el fraude y corrupción</b>	<b>27</b>



## INTRODUCCIÓN

**E**l presente Manual de Buenas Prácticas y Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa, presenta un conjunto de herramientas y acciones a seguir por los funcionarios y colaboradores municipales, lo cual es imprescindible debido al importante rol que éstos desarrollan al momento de ejercer un cargo público en la gestión municipal y, resulta esencial para el funcionamiento de la institución por su proximidad a la ciudadanía, por lo que debe ser ejercido, en general, con sentido de responsabilidad, voluntad de servicio a la sociedad, transparencia, eficacia y dedicación plena a las funciones públicas.

A través del presente manual se pretende orientar a los colaboradores municipales en brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de una municipalidad ágil, moderna y transparente.

Para la administración municipal es imprescindible seguir en todo momento pautas de comportamiento ético por parte de todos y cada uno de los colaboradores que se desempeñan en la municipalidad, quienes tendrán como objetivo ofrecer a la ciudadanía un servicio de calidad, sustentado en principios y valores.



## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

El presente manual tiene como objetivo general aportar una herramienta de trabajo que facilite el manejo de situaciones en materia de relaciones personales y que proponga opciones diversas que puedan evitar conflictos, con la finalidad de fomentar una cultura de Servicio al Ciudadano, basado en principios y calidad.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- i. Obtener una mayor comprensión de la importancia de los usuarios de los servicios municipales.
- ii. Tomar conciencia acerca de que la imagen que los usuarios tienen de la municipalidad depende en un alto porcentaje de la calidad de la atención, los servicios y el trato de parte de los responsables de la atención directa a los ciudadanos.
- iii. Responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos.
- iv. Conocer y aplicar los lineamientos correspondientes a los servicios que se prestan a la población.
- v. Lograr la participación y la implicación de todo el personal en la filosofía de servicios a los usuarios con calidad total.



## PRINCIPIOS Y VALORES EN EL DESEMPEÑO DEL CARGO

Los miembros del Concejo Municipal, el alcalde municipal, jefes o encargados de las diferentes unidades administrativas, independientemente de su relación contractual, deben adoptar como base de sus actividades diarias, los valores y principios establecidos en el Código de Ética de la Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa, así también fomentar la democracia participativa, la igualdad de derechos, transparencia y honestidad.

Todos los miembros de las diferentes unidades administrativas tratarán, en el desarrollo de sus funciones, de proyectar a la ciudadanía los principios y valores antes señalados, con la idea de ejecutar una administración municipal con calidad en todos los aspectos. Así también, todos los colaboradores municipales, se encuentran comprometidos con el combate y prevención del fraude y corrupción.

## ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS

Todos los colaboradores municipales y miembros de la Corporación Municipal, durante el ejercicio de sus funciones:

- a. No aceptarán regalos ni dádivas que vayan más allá de los usos sociales habituales, ni compensaciones o favores que puedan condicionar el desempeño de sus funciones.
- b. Evitarán toda actuación que pueda representar discriminación alguna con el público, poniendo énfasis en la promoción del respeto e igualdad.
- c. Todo colaborador municipal deberá ser consciente que:
  - i. **“SOMOS EL ROSTRO DE LA MUNICIPALIDAD”** y como tal, debemos encarnar los principios y valores que se describen en el Código de Ética y el presente documento.
  - ii. Debemos conocer perfectamente el organigrama municipal y el funcionamiento de este.



- iii. La satisfacción de los usuarios (ciudadanos) es el máximo objetivo que debemos perseguir

### ¿QUÉ ES LA BUROCRACIA?

El término “*burocracia*” procede del francés “*bureau*” (oficina o escritorio) y “*creative*” que significa gobierno, por lo tanto se define como “gobierno ejercido desde el escritorio”.

La municipalidad de Asunción Mita, debido a su forma de organización y segregación de funciones, es una entidad burocratizada, esto significa que:

- a. Los puestos están claramente definidos.
- b. Se reconoce una cadena de mando.
- c. Existe división de trabajo.
- d. Los procesos se encuentran estandarizados.

La burocracia, sin embargo, muchas veces es criticada debido a inconvenientes tales como:

- i. Rigidez en la toma de decisiones.
- ii. Lentitud en los procesos.
- iii. Poca flexibilidad, entre otros.

A pesar de todo, la burocracia aporta varias ventajas:

- I. Las responsabilidades se encuentran delimitadas: evita conflictos entre quienes integran la organización.
- II. Previsibilidad: todo se desarrolla de acuerdo con las normas.
- III. Meritocracia: habrá selección en función de su capacidad y competencia.

La burocracia comúnmente es tachada de ineficiente debido a la falta de voluntad de las personas involucradas en los procesos previamente definidos. Es importante recalcar que los procedimientos se encuentran divididos o segregados



para evitar errores, fraude o corrupción y no para entorpecer los servicios prestados a la población. Por ello, aun cuando se siga el debido proceso, se deberá procurar la máxima eficiencia con el objetivo de prestar servicios oportunos y de calidad.

## PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación, se dan a conocer las diferentes reglas de cortesía acompañadas del procedimiento respectivo.

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

#### APERTURA

**SALUDO:** El objetivo es tener el acercamiento necesario para abrir comunicación con el interlocutor, de forma tal que el ciudadano se sienta importante, digno de respeto y confianza para ser escuchado por el colaborador municipal.

#### ESTANDARIZACIÓN DEL SALUDO

##### ***Hasta antes de las 12:00 p.m.***

Buenos días, bienvenido(a) a la Municipalidad de Asunción Mita, para nosotros es un gusto poderle servir.

*Inmediatamente le ofrecemos una silla*

¿Cuénteme en qué le puedo ayudar?

##### ***Después de las 12:00 p.m.***

Buenas tardes, bienvenido(a) a la Municipalidad de Asunción Mita, para nosotros es un gusto poderle servir.

*Inmediatamente le ofrecemos una silla*

¿Cuénteme en qué le puedo ayudar?

#### ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN

*Es el momento en que usted escucha atentamente.*

Observe de manera discreta para percibir el mayor número de detalles que le permitan un adecuado manejo de la situación inicial. Detalle las personas involucradas, delimite el tiempo y espacio manteniendo la neutralidad, evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el ciudadano.





Debe tomar en cuenta toda la información expuesta por el ciudadano y analizar la respuesta que dará. No responda de forma personal, es decir, no hable en términos personales sino institucionales. Medite si la respuesta y la solución se encuentran a su alcance, dentro de sus funciones, de lo contrario remítale personalmente al área que corresponde.

Verifique que el ciudadano haya recibido solución a su requerimiento o trámite.

Consulte si necesita otra información o trámite.

Despídase adecuadamente:

*“Fue un gusto atenderle, que tenga un excelente día”.*

*Si el ciudadano necesita otro trámite y no es en su área, indique la oficina a la que debe dirigirse. De ser posible acompañe.*



## REGLAS DE CORTESÍA EN ATENCIÓN PRESENCIAL

### a. **Presentación Personal:**

La presentación del colaborador municipal influye en la percepción que tendrá el ciudadano con respecto a la municipalidad como entidad. Por ello, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que desempeña. Es importante mostrar una imagen adecuada y seria que le refleje al ciudadano confianza.

El uniforme deberá portarse adecuadamente, así también un **gafete de identificación**, el cual indicará:

- i. Nombre Completo.
- ii. Código Único de Identificación.
- iii. Grupo Sanguíneo.
- iv. Área Administrativa.
- v. Cargo.
- vi. Breve descripción de sus funciones.
- vii. Fotografía.
- viii. Fecha de emisión.

El gafete será personal e intransferible, debe emitirse cada año y conservarse en buen estado y portarse dentro de las instalaciones municipales y al realizar comisiones especiales.

Los asesores municipales podrán no portar uniforme, sin embargo, deberán identificarse mediante el respectivo gafete.



Los caballeros deberán asegurarse de portar camisa por dentro. Corte de barba y pelo adecuado, sin extravagancias. No tenis. Se prohíbe fumar dentro de las instalaciones municipales.



Las damas, maquillaje sobrio, zapatos de tacón (entre 3 a 7 centímetros), a excepción del personal de limpieza, personas mayores o que posean algún padecimiento físico que les perjudique. Uñas sin colores fuertes. No maquillarse en horario de trabajo.



#### **b. Comportamiento**

Es primordial recibir a los visitantes prestándoles atención, brindando un saludo y bienvenida a las instalaciones municipales.

Comer en el área de trabajo, masticar chicle o realizar actividades diferentes que impidan prestar toda la atención al ciudadano, hace percibir que sus necesidades no son importantes, por lo tanto, se debe evitar actuar de esa forma.

El comportamiento de los colaboradores municipales debe ser respetuoso en todo momento.



**c. Expresividad en el rostro.**

La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada. Es indispensable mirar al interlocutor a los ojos como muestra de interés. Recuerde que el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal; es decir, educado y cortés.

**d. La voz y el lenguaje.**

Ayuda a reforzar lo que se está diciendo. Por ello debemos escoger bien el vocabulario, que debe ser respetuoso, claro y sencillo; se deben utilizar frases corteses como: “*mucho gusto, ¿En qué le puedo ayudar?*”. Todo ello mejora la calidad de la conversación. Evite Tutear. Adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. No utilizar jergas, tecnicismos o siglas, en caso de utilizarlas, es necesario aclarar su significado.

**e. Puesto de trabajo.**

El puesto de trabajo siempre debe permanecer ordenado, limpio y con elementos propios que le permitan desempeñar la función correctamente, recuerde que éste, es parte de la imagen que reflejamos.



## ATENCIÓN PREFERENCIAL

La municipalidad protege los derechos fundamentales de todos los ciudadanos con el objetivo de velar por su dignidad como persona, sin embargo, se brindará una atención preferencial a ciudadanos en situaciones particulares como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con capacidades diferentes y personas de talla baja.

Con el fin de garantizar una atención de calidad, las personas con capacidades diferentes deberán ser atendidas, en la medida de lo posible, en la recepción, donde deberá hacerse presente el colaborador municipal. En el caso de requerir el desplazamiento de la persona a un área específica, se debe garantizar el acompañamiento por parte de un colaborador municipal.

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas:**

Debemos priorizar la atención a este segmento de usuarios, ubicándoles en un área preferencia y se deberán atender en orden de llegada.

- **Atención a niños, niñas y adolescentes:**

Es posible que niños, niñas y adolescentes se puedan presentar a realizar quejas, solicitudes o reclamos directamente sobre asuntos de su interés. El colaborador municipal debe escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado. No manifestar duda o incredulidad sobre lo manifestado; conviene, en cambio, preguntar para entender. Debe llamárselos por su nombre y evitar el uso de apelativos como “mijo”, “chiquito”, entre otros. Se debe hablar claro y en un lenguaje acorde a su edad.

- **Personas en situación de vulnerabilidad:**

Llamamos *personas en situación de vulnerabilidad* a aquellas personas que han sido víctimas de la violencia, desplazamientos por motivos diversos y, personas en extrema pobreza. Con el fin de evitar traumas mayores, deben ser atendidos de la mejor forma posible, reconociendo su



derecho a la atención y asistencia humanitaria. Debemos escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención.

- **Grupos étnicos minoritarios:**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, garífunas, etc. Debemos identificar si la persona puede comunicarse en español o necesitamos un intérprete. Si no es posible utilizar un intérprete se deberá buscar otra forma de comunicación. De igual manera deberá atenderse a los extranjeros que no hablen español.

- **Personas con capacidades diferentes:**

Llamamos *capacidades diferentes* a aquellas que puede presentar una persona temporal o permanentemente en forma de limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades connaturales.

No debemos tratar a las personas adultas con capacidades diferentes como si fueran niños. Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer o decir algo que le pueda incomodar como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes. Recuerde que antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, debe preguntar ¿Necesita ayuda?, ¿Cómo desea que le apoye?

Si la persona con capacidad diferente lleva un acompañante, deberá consultar si desea hacer el trámite personalmente o prefiere que lo haga su acompañante.

- **Personas ciegas o con capacidad visual diferente:**

El colaborador municipal no deberá halar o tomar a la persona del brazo. Mantenerla informada de las actividades que se están realizando para atender su solicitud. Orientarla con claridad usando expresiones como “*al frente suyo se encuentra el bolígrafo*”. Si la persona tiene un perro guía, no separarlos ni distraer o consentir al perro. Si la persona pide ayuda



para movilizarse de un punto a otro, pasar la mano sobre el hombro o brazo.

Si por algún motivo el colaborador municipal debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

- **Personas con capacidad auditiva diferente, sordas o hipoacústicas:**

En el caso de personas con problemas auditivos, se deberá hablarles de frente, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. Si no se entiende lo que la persona trata de decir, se puede pedir que lo repita, o de ser posible, que lo escriba.

- **Personas con capacidades físicas o motoras diferentes:**

No debemos tocar o cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador, bastón, etc. Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubicarse a una distancia mínima de un metro. Debemos informar sobre las vías de acceso más favorables y asistir a la persona para minimizar las posibles dificultades.

- **Personas de talla baja:**

Debemos asegurarnos de que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar. Es ideal invitarlo a tomar asiento. Si el escritorio o el área de receptoría es muy alta y la persona no alcanza, debemos dejar nuestro espacio y acercarnos a la persona, siempre con mucha cortesía, y atenderle desde allí.

- **Periodistas:**

Cuando nos visite un periodista, debemos ser muy cuidadosos en brindar una atención de calidad y, si solicita un trámite o petición para el ejercicio de sus actividades, se deberá tramitar con preferencia.



- **Funcionarios de otras entidades:**

Al igual que muchos colaboradores municipales deben visitar otras oficinas o entidades, otros funcionarios deberán realizar diligencias en las instalaciones municipales, por lo tanto, debemos atenderles con mucha cortesía y, en la medida de lo posible, priorizar su atención.

## **ATENCIÓN A CIUDADANOS INCONFORMES**

El colaborador siempre deberá conservar la calma y los buenos modales. La actitud también se percibe en los gestos y actos.

A continuación, se le presentan algunas técnicas para tratar con ciudadanos difíciles o enojados:

### **1. Poner en práctica la escucha activa:**



Esto implica prestar completa atención a lo que el ciudadano requiere, comprender el problema y el contexto del problema, centrando la atención en interpretar el mensaje y el lenguaje corporal.

Cuando un ciudadano se encuentra enojado, no espera que usted comprenda el problema, sino que le dé solución. A continuación, se le presenta el ejemplo de una conversación:

*Ciudadano:* me encuentro muy molesto, hace días vine a solicitar el cambio de una luminaria quemada en mi sector. La calle es muy oscura y han sucedido asaltos y ustedes no dan trámite a mi solicitud.

*Colaborador:* Hace varios días nos hizo la solicitud y aún no han realizado el cambio, ¿verdad? Puede darme nuevamente la dirección y algunas referencias de la ubicación, de esa manera puedo ver como agilizamos todo.



Reaccionando de esa manera, es más probable que se logre tranquilizar al ciudadano. Nunca prometa que resolverá el problema de inmediato. Es posible que por situaciones ajenas a su voluntad no pueda resolverlo inmediatamente.

## 2. Pensar con mente de principiante:



La mente de principiante consiste en abordar cada situación como si usted fuera un principiante, es decir como si usted no conociera al ciudadano. Al adoptar esta estrategia de pensamiento, evitamos juzgar anticipadamente al ciudadano, colocar etiquetas como “vecino incómodo”, etc.

## 3. Deshágase del miedo:



Descarte la idea de que debe solucionar cualquier situación de inmediato. Aunque usted posea la voluntad, siempre habrá procesos que no dependen solamente de usted. Sentimos miedo o frustración cuando debemos decirle a un vecino difícil algo que sabemos que no le gustará. Sin embargo, debemos recordar que muchas de las resoluciones que efectuemos como colaboradores municipales no serán del agrado de algunas personas, debemos tener claro que en algún momento daremos una negativa a un vecino inconforme.

No debemos inventar excusas, tampoco inventar soluciones mediocres, en vez de eso, podemos decir: *“estamos al tanto de cómo puede afectarle. Realmente lamentamos lo que sucede. Nos encontramos siempre trabajando para poderle brindar un servicio de calidad”*.



#### 4. Analice el problema:



El proceso de disección consiste en abordar un problema grande y fragmentarlo en secciones pequeñas y manejables.

#### 5. Recuerde que enojarse es algo natural:



Cuando se enfrente a un vecino enojado o incómodo, debe evitar la tendencia natural de justificar su posición. Comprenda que tan solo se siente subestimado y está intentando controlar la situación.

Cuando un vecino se encuentra enojado, es posible que ninguna de las alternativas o soluciones que le brindemos lo haga sentir mejor. Permite que se calme. Tome en serio la frustración del vecino, pero no lo tome como algo personal. Escúchele atentamente y, una vez que haya expresado su frustración, agradézcale por expresarla e inmediatamente ofrezca encontrar una solución.

El enojo es nuestra manera natural de negociar. Fruncimos el ceño, presionamos los labios, ensanchamos la nariz, todo esto para motivar al *oponente* a asignar un mayor valor a lo que ofrecemos. Es muy difícil controlar nuestras reacciones ante el enojo, sin embargo, debemos ser conscientes que, si reaccionamos de forma similar, no encontraremos una solución de forma oportuna, por lo cual, debemos dominar nuestra respuesta natural.

#### 6. Mantenga la calma y siga adelante:



Los conflictos son algo normal y natural en las instituciones que reciben mucho flujo de personas. No siempre, aunque se desee, se quedará bien con todos.

Recuerde que, con frecuencia, los demás imitan las señales emocionales que usted transmite. Si reacciona con hostilidad y enojo, no espere obtener una respuesta amigable y comprensiva. Siempre procure:

- a. Conservar la calma y utilizar un tono profesional.
- b. Evite tratar mal al vecino o hacerlo responsable del problema. Recuerde que **“somos el rostro de la municipalidad”**.
- c. Nunca diga o escriba algo que pueda ser usado en su contra o de la municipalidad.
- d. De preferencia, es mejor resolver conflictos personalmente, pero de no ser posible, puede hacerlo a través del teléfono. Los correos electrónicos o los mensajes pueden tergiversarse.

## **CÓMO TRATAR CON UN VECINO POLÉMICO**

### **1. Muéstrese seguro de sí mismo:**

Debe prepararse con toda la información que el vecino pueda requerir y pensar más allá de lo que el vecino pueda preguntar.

### **2. Evite a toda costa una discusión:**

Recuerde que, al tratar con un vecino polémico, cualquier palabra o frase podría ser interpretada de forma negativa por el vecino. Por lo tanto, mantenga la calma y tome un poco de tiempo para estructurar sus ideas y contestar de forma inteligente.

### **3. Aclare sus dudas cortésmente:**

Los vecinos polémicos generalmente pondrán en duda todo aquello que usted les indique; por ello, si en diferentes oportunidades le consultan lo mismo, aclárele las veces que sea necesario para que termine aceptando la información.



#### **4. Sea puntual:**

Trate de ser puntual siempre, prepárese con anticipación para no tener que hacer esperar al vecino. Es preferible que usted lo espere.

#### **5. No tome las críticas de forma personal:**

Es normal que las palabras o comentarios de un vecino molesto puedan herir y afectar nuestra integridad. Debemos ser conscientes que, si usted no ha cometido ningún error, el vecino solo buscará molestarle, por ello no tome nada de forma personal.

### **CÓMO TRATAR A UN VECINO OFENSIVO**

#### **1. Sea excepcionalmente amable:**

Es comprensible que usted se sienta intimidado, ofendido e inclusive furioso. Pero, por nada del mundo debe responder a las ofensas del vecino. Responder de forma ofensiva únicamente desatará más enojo. Si usted mantiene una actitud cordial, podría ayudar a reducir el enfrentamiento.

#### **2. Utilice un tono de voz suave pero firme:**

Al igual que con un *vecino polémico*, evite tomar ofensas como algo personal y responda a las críticas de forma amable. Si bien es alguien que busca adueñarse de la situación, no sea demasiado blando; no se muestre inseguro ni con miedo.

#### **3. Haga preguntas breves y oportunas:**

Es muy importante saber escuchar al vecino, incluso cuando su actitud no es la mejor. Es posible que, en medio de su mar de insultos, usted pueda realizar algunas preguntas que lo hagan sentirse escuchado e importante.



#### **4. No intente calmarlo tocándolo:**

Al tratar con un vecino ofensivo o agresivo, lo mejor es evitar intentar calmarlo tocándole el brazo o el hombro. Esto podría tomarlo como una incitación y sin pensarlo puede provocarle un daño más allá de las palabras.

#### **5. Asuma su responsabilidad:**

Si usted cometió un error, es mejor que asuma su responsabilidad. Esto no significa que se deje regañar por el vecino o que usted baje la cabeza. Es mejor intentar disminuir la discusión dando la razón al vecino y que sepa que comprende el porqué de su molestia. No intente dar explicaciones ni sobreabunde en detalles. Si bien es cierto, todos nos equivocamos, un vecino molesto no aceptará ninguna excusa de su parte.

#### **6. Pida respeto:**

Si se ha intentado tratar con este vecino de diversas maneras y aun así continua con una mala actitud, usted está en todo su derecho de pedir respeto. Si bien el vecino puede tener la razón, también existen límites que no se deben sobrepasar.



## CONSEJOS PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Tan importante como saber hablar y expresarse, es escuchar correctamente y mantener una actitud adecuada.

Como elementos fundamentales en la atención al público, debemos tener en cuenta:

1. *Escuchar adecuadamente y mantener una actitud activa.*
2. *Atención individualizada.*
3. *Utilizar la empatía para identificar las necesidades de nuestros usuarios.*
4. *Cortesía: atención, simpatía, respeto y amabilidad.*
5. *Evitar las expresiones de negación: no es posible; no puedo ayudarle.*
6. *Mantener un tono calmado, aun cuando el vecino se muestre irritado.*
7. *No comer en presencia del público.*
8. *Evite las discusiones entre el personal y con el público.*
9. *Llegar a su lugar de trabajo, con un tiempo suficiente para que pueda limpiar y acondicionar su área de trabajo.*
10. *Su imagen personal es parte del servicio.*



## LA PROFESIONALIDAD, ANTE TODO.

- 1. Conocer a la perfección la tarea o tareas que han de realizarse:** para esto debe consultar el manual de funciones, leyes y/o reglamentos y otros manuales relacionados con su cargo.
- 2. Evite en la medida de lo posible, la improvisación:** trate de documentarse, verifique en su archivo el tratamiento a casos similares.
- 3. Debemos facilitar la formación e información entre nuestro personal:** Los directores, jefes o encargados de cada unidad administrativa tiene la responsabilidad de ser una guía para sus compañeros y, procurar en todo momento, compartir conocimientos relacionados a las actividades propias de cada oficina.
- 4. La cortesía es una norma de trabajo:** esto implica ser puntual, saludar, ser amable, honesto, respetuoso, prestar atención a la persona que habla, no hablar mal de nadie, pedir perdón, entre otros.
- 5. La empatía como pauta para aplicar en distintas situaciones:** comprender al vecino, colocarse en su situación y procurar su bienestar.



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

En algunas oportunidades el primer contacto con los ciudadanos se dará a través de la vía telefónica, por ello es muy importante la forma en que se establezca la comunicación con el vecino y, en gran medida, de este primer contacto depende la imagen que la municipalidad proyecta.

Lo primero que debemos considerar es la necesidad de disponer junto al teléfono todo lo necesario para una buena atención: lápiz, papel para tomar nota y una pauta para la información adicional que necesite recordar. Así también, debe disponer de un listado de extensiones o números para transferir la llamada a la oficina que corresponda.



Según estudios, citados por algunos autores, normalmente debemos contestar el teléfono antes del cuarto ring. Generalmente, la gente se impacienta y cuelga a partir del quinto tono.



### ESTANDARIZACIÓN DEL SALUDO

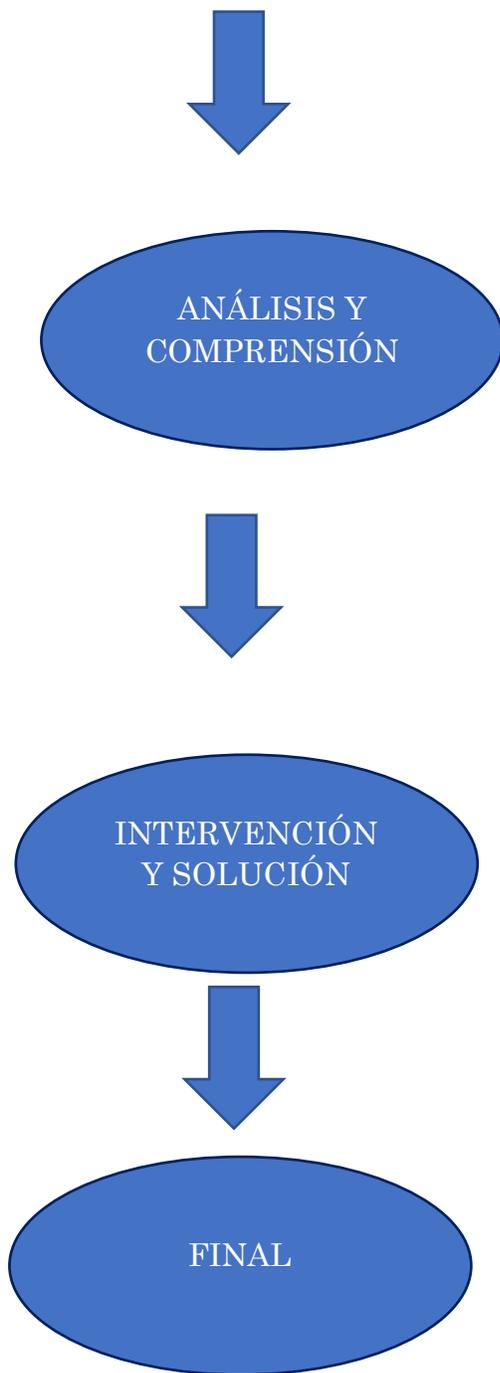
#### ***Hasta antes de las 12:00 p.m.***

Buenos días, gracias por comunicarse a la municipalidad de Asunción Mita, *Yaritza Castro le saluda*, es un gusto atenderle. ¿Cuénteme, en qué le puedo ayudar?

#### ***Después de las 12:00 p.m.***

Buenas tardes, gracias por comunicarse a la municipalidad de Asunción Mita, *Yaritza Castro le saluda*, es un gusto atenderle. ¿Cuénteme, en qué le puedo ayudar?





*Es el momento en que usted escucha atentamente.*

Escuche atentamente para percibir el mayor número de detalles que le permitan un adecuado manejo de la situación inicial. Detalle las personas involucradas, delimite el tiempo y espacio manteniendo la neutralidad, evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el ciudadano.

En ese momento evite comer, mascar chicle o beber.

Tome un momento para analizar y comprender

Debe tomar en cuenta toda la información expuesta por el ciudadano y analizar la respuesta que dará. No responda de forma personal, es decir, no hable en términos personales sino institucionales. Medite si la respuesta y la solución se encuentran a su alcance, dentro de sus funciones, de lo contrario remítale al área que corresponde.

Consulte si necesita otra información o trámite.

Despídase adecuadamente:

*“Fue un gusto atenderle, que tenga un excelente día”.*



## CONSEJOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Una vez que hayamos establecido contacto telefónico, durante la conversación debemos tener en cuenta los siguientes consejos que harán que la comunicación sea efectiva:

- a. Mantener una postura recta con la cabeza erguida, lo cual permitirá contestar correctamente y que el tono de voz sea el adecuado.
- b. Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad. Se debe respetar una distancia de tres centímetros del auricular y evitar omitir las terminaciones de palabras.
- c. La voz es muy importante porque es la única referencia que posee la persona que nos escucha.
- d. Debemos utilizar un tono amable y respetuoso.
- e. Es importante controlar el volumen de nuestra voz: un volumen alto es agresivo y refleja nerviosismo; una voz cuyo volumen es muy bajo transmite inseguridad y timidez.
- f. No abandonar el teléfono sin avisar, ni mantener otras conversaciones de forma simultánea; en cualquier caso, pedir permiso al usuario para mantenerlo a la espera.



## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas y/o reclamos se podrán recibir en la Unidad de Información Pública, quien las remitirá a la Dirección de Recursos Humanos o, directamente en dicha unidad administrativa.

Independientemente quién pueda tener la razón, lo importante es: *no ver las quejas como una amenaza.*

Las quejas pueden hacernos ver alguna deficiencia que, como servidores públicos podemos tener. Recordemos que frecuentemente podemos cometer errores, pero también podemos aprender de ellos y mejorar.

### ¿QUIÉN ES RESPONSABLE?

Todos los colaboradores municipales, en algún momento, podemos recibir una queja o un reclamo; por ello, es importante estar preparados.

#### **En ningún caso:**

- Mostrar poco interés.
- Decir que no es nuestra responsabilidad.
- Echar culpa a terceras personas.
- Enfrentarse al público.
- Interrumpir buscando excusas.

Cuando nos planteen una queja, si personalmente no podemos ofrecer una solución, acompañaremos o derivaremos a la persona al lugar apropiado, mostrando así nuestro interés e implicación. En cualquier caso, *debemos involucrarnos y ofrecer soluciones o salidas a la situación.*

Es importante **CONVERTIR LAS QUEJAS EN OPORTUNIDADES DE MEJORA.**



## COMUNICACIÓN POR ESCRITO

Además del contacto directo y telefónico antes detallado, también la comunicación por escrito debe seguir los mismos parámetros, teniendo como objetivo principal la orientación al vecino o usuario y la satisfacción de estos, así también con los demás colaboradores municipales.

La comunicación por escrito se realizará a través de oficios, memorándum, solicitudes, etc., los cuales son considerados medios formales de comunicación interna y externa y, para lo cual, deberán tomarse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a. Redactar correctamente, utilizando las palabras más adecuadas en función de lo que se quiere comunicar o informar, cuidando la ortografía.
- b. La estructura de comunicación se compone de tres partes, la primera de ellas corresponde a un saludo cordial, seguido de la temática correspondiente, finalizando con una adecuada despedida.
- c. Para oficios, memorándum, etc., se deberá utilizar un formato adecuado, hoja membretada, número del documento, referencia, copias, etc.

## MEDIDAS CONTRA EL FRAUDE Y CORRUPCIÓN.

Todo colaborador municipal se encuentra obligado a poner en práctica principios y valores estipulados en el Código de Ética de la Municipalidad, así también, deben aplicar la Política de Prevención del Fraude y Corrupción.

