

**MUNICIPALIDAD DE GOICOECHEA  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**PROTOCOLO DE SERVICIO A LA PERSONA USUARIA**

**CAPITULO 1: GENERALIDADES**

**1.1 Fundamento Legal**

Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios Ley 9158 del 08 de agosto del 2013, publicada en la Gaceta N° 173 del martes 10 de setiembre del 2013. Decreto N° 39096 PLAN Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios la Gaceta N° 154 del lunes 10 de agosto de 2015. Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de Goicoechea, Sesión Ordinaria del 10 de marzo del 2014 artículo 28 acuerdo unánime y firme, publicado en la Gaceta N° 70 del miércoles 9 de abril de 2014.

**Objetivo**

Establecer lineamientos que servirán de guía a los funcionarios municipales para brindar el servicio de atención a las personas usuarias y/o contribuyentes, como herramienta fundamental para un servicio de calidad.

**Ámbito de aplicación y responsabilidad**

Será de aplicación para todo el personal de la Municipalidad de Goicoechea, siendo responsabilidad de las jefaturas vigilar su aplicación y cumplimiento, la Contraloría de Servicios coadyuvará en la fiscalización del cumplimiento de los lineamientos contenidos en este Protocolo de atención a la persona usuaria.

**Valores**

Ética y Transparencia: Se trata que todas las actividades que ejerza el personal municipal en el cumplimiento de sus labores se deben realizar en forma clara, sin ambigüedad y que no permitan dudas, así como ser congruentes y honestos en el trabajo aplicando las normas legales establecidas.

Solidaridad: Compromiso mutuo para conseguir el bien común de la sociedad, brindando los servicios con calidad, es el lazo social que une al funcionario con la comunidad en general.

Espíritu de Servicio: En la atención de las personas usuarias y/o contribuyentes, debemos ser amables, actuar con compromiso, diligencia y disposición con nuestros usuarios y compañeros de trabajo.

## **CAPITULO 2: LINEAMIENTOS DE SERVICIO A LA PERSONA USUARIA**

### **2.1 Persona usuaria**

Es toda persona sin distinción alguna que acude a la Municipalidad a solicitar un servicio, consultar, realizar una petición, interponer una inconformidad o denuncia.

### **2.2 Principios Generales**

**Atención y Servicio:** La atención debe ser amable, cordial, con ética y manifiesto deseo de servicio y apoyo, capacidad de respuesta, claridad y confiabilidad en la información suministrada, y con la empatía necesaria para lograr identificar los requerimientos de las personas usuarias.

**Integralidad en el proceso de la atención:** Atender de manera uniforme a la totalidad de las personas usuarias que requieren de un servicio, sin distinción de sus capacidades físicas, sociales y económicas conforme a los procedimientos y normativa vigente.

**Compromiso Institucional:** es el grado en que un funcionario público se identifica con la organización sus metas y valores; voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la Municipalidad y de las personas usuarias.

**Actitud:** Es la forma de actuar de las personas, se refleja en el comportamiento que empleará el Funcionario Municipal para realizar su trabajo. Las actitudes positivas harán que quienes brinden el servicio se sientan involucrados y se concienticen con la presión a la que se encuentran sometidos. Una retroalimentación adecuada y oportuna, un ambiente de entusiasmo en el sitio de trabajo, mejora la productividad.

**Trabajo en equipo:** Se entiende como el trabajo realizado con la colaboración mutua para alcanzar un resultado determinado. Es una de las condiciones de trabajo que más influye en los funcionarios de forma positiva, porque permite que haya un compañerismo, genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas encomendadas.

**Confiabilidad de la información:** La persona usuaria aprecia se le diga la verdad, aún cuando su expectativa no se llene plenamente. El funcionario no debe mentir debido a que se puede perjudicar personalmente, a la institución y al usuario. La información debe ser precisa y exacta, ya sea en informes, estudios, reportes o datos.

**Información del trámite:** El funcionario que atiende público estará en la obligación de brindarle toda la información que solicite el contribuyente con respecto a su caso, con el fin de que las necesidades del mismo sean satisfechas según sus requerimientos.

## **CAPITULO 3: GUIAS PRÁCTICAS PARA SERVICIO A LA PERSONA USUARIA**

### **3.1. Guía N° 1: Atención Personalizada**

a) En el momento en que entre en contacto con la persona usuaria, tomar la iniciativa con un saludo amable: buenos días, buenas tardes, según corresponda, identificándose con su nombre y poniéndose a su disposición. Solicite el nombre de la persona usuaria de forma cortés y diríjase a ella siempre por su nombre.

b) Debe concentrarse en escuchar y prestar atención al interlocutor (usuario) hasta que haya terminado de hablar y entendido su problema o petición.

c) Generar un ambiente de confianza cuando está atendiendo a la persona usuaria, mostrando interés en darle un servicio de calidad y en satisfacer sus necesidades.

d) Establecer una conversación con amabilidad, pero específico y directo según el planteamiento de la persona usuaria, demostrando interés y dominio.

e) Utilice frases que demuestren su cortesía. Expresiones como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y decir “muchas gracias”, generarán una mejor calidad de la atención dada a la persona usuaria.

f) Evitar gestos y señales que pueden ser interpretadas por los usuarios como desinterés de su parte, como muecas, risas, ruidos, movimientos de manos.

g) Evite generar conflicto con el usuario, no lo confronte, no le diga que no tiene la razón o que está equivocado, no levante el tono de voz, no asuma posiciones corporales amenazantes, permita que el usuario se exprese.

h) En caso de realizar explicaciones para profundizar sobre el tema, manejar la conversación de forma clara y concisa.

i) En la atención de la persona usuaria no se debe: utilizar vocabulario vulgar o soez, comer, quitarse los zapatos, hablar por teléfono (a menos que sea necesario para la atención del caso), ni enviar mensajes de texto.

j) Deje cualquier otra actividad que esté realizando mientras atiende a la persona.

k) Mantenga una posición corporal adecuada (ni desafiante, ni desinteresada).

l) Es importante mantener contacto visual en todo momento con la persona usuaria.

m) Atender las sugerencias y recomendaciones de las personas usuarias.

n) No emitir juicios de valor sobre las labores que otras áreas realizan, límitese a contestar únicamente lo requerido por el usuario.

o) Despidase de manera cordial. (Estamos para servirle, ¿algo más en que le pueda servir?)

### **Atención de personas usuarias con discapacidad auditiva**

Las personas con discapacidad auditiva pueden serlo total o parcialmente, puede que no hablen o se expresen con dificultad. Se debe recordar que la comunidad con discapacidad auditiva tiene su propio sistema de comunicación llamado, Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO).

Para comunicarse con una persona con discapacidad auditiva debe:

- \*Colocarse de frente para que pueda ver su cara.
- \*Hablar despacio y con claridad para que le sea sencillo leer sus labios.
- \*Respetar su lenguaje LESCO y aprender a usarlo para comunicarse mejor.
- \*En caso de dificultad, escribir lo que se quiera decir.
- \*No hablar haciendo muecas o gestos extraños.

### **Atención de personas con discapacidad física**

Para relacionarse con una persona con discapacidad física se debe:

- \*Solicitarle nos indique que podemos hacer para apoyarle.
- \*Es necesario usar el ascensor, en caso de que la persona no esté de acuerdo en utilizarlo el funcionario debe desplazarse a la planta baja para cumplir con la debida atención.
- \*Llevar el mismo paso de la persona a quien se le brinda apoyo.
- \*Cuando la persona se moviliza en silla, no tomar la misma por el descansabrazos.
- \*Si la persona utiliza muletas, andadera u otro implemento, este debe mantenerse cerca de la persona.

### **Atención de personas con discapacidad cognitiva**

- \*De ser necesario repetir varias veces una instrucción.
- \*Cuando no entendamos lo que nos dice, pedirle que lo repita.
- \*Ser natural.
- \*No comentar con otras personas de su condición.
- \*Tener contacto con la persona primero y luego con quienes lo acompañan.

### **Atención de personas con discapacidad visual**

- \*Ofrecerle ayuda si se nota que tiene problemas o bien si hay algún obstáculo.
- \*Ofrecerle el brazo para que se apoye.
- \*No hablar con sus acompañantes como si no escuchara.
- \*Permitir que utilice su perro guía para desplazarse.

### **3.2. Guía N° 2: Atención telefónica**

- a) En el momento en que entre en contacto con la persona usuaria, tomar la iniciativa con un saludo amable: buenos días, buenas tardes, según corresponda, identificándose con su nombre y poniéndose a su disposición. Solicite el nombre de la persona usuaria de forma cortés y diríjase a ella siempre por su nombre.
  
- b) Debe concentrarse en escuchar y prestar atención al interlocutor (usuario) hasta que haya terminado de hablar y entendido su problema o petición.
  
- c) Generar un ambiente de confianza cuando está atendiendo a la persona usuaria, mostrando interés en darle un servicio de calidad y en satisfacer sus necesidades.
  
- d) Establecer una conversación con amabilidad, pero específico y directo según el planteamiento de la persona usuaria, demostrando interés y dominio.
  
- e) Utilice frases que demuestren su cortesía. Expresiones como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y decir “muchas gracias”, generarán una mejor calidad de la atención dada a la persona usuaria.
  
- f) Evitar ruidos que puedan ser interpretados por los Contribuyentes como desinterés de parte del funcionario, ejemplo risas.
  
- g) No deben utilizarse radios, reproductores de música, teléfonos celulares u otros dispositivos que distraigan y afecten la concentración y atención con el Contribuyente.
  
- h) No se debe interrumpir la conversación con la persona usuaria a no ser que sea estrictamente necesario, solicitando el espacio al Contribuyente dejando la llamada en espera.
  
- i) Evite generar conflicto con el usuario, no lo confronte, no le diga que no tiene la razón o que está equivocado, no levante el tono de voz, permita que el usuario se exprese.
  
- j) En caso de realizar explicaciones para profundizar sobre el tema, manejar la conversación de forma clara y concisa.
  
- k) No se debe utilizar vocabulario vulgar o soez.
  
- l) Deje cualquier otra actividad que esté realizando mientras atiende a la persona.
  
- l) Utilizar un tono de voz adecuado, no desafiante, ni desinteresado.
  
- m) Atender las sugerencias y recomendaciones de las personas usuarias.
  
- n) No emitir juicios de valor sobre las labores que otras áreas realizan, límitese a contestar únicamente lo requerido por el usuario.
  
- o) Despidase de manera cordial. (Estamos para servirle, ¿algo más en que le pueda servir?)

### **3.3 Guía N° 3: Atención Usuario Molesto**

- a) Reconozca de inmediato el enojo de un Contribuyente (Su enojo aumenta ignorándolo o menospreciando su enojo).
- b) Escuche la queja o expresión airada sin interrumpir, ni alterarse, esto permite conocer y delimitar el problema y sus causas.
- c) Deje claro que está preocupado por la situación. Hágale ver que sabe lo importante de su situación y tome nota de todos los detalles.
- d) Solicite y utilice el nombre de la Persona Usuaría durante la conversación. Ofrezca disculpa. No responsabilice a otros funcionarios o dependencias de la Municipalidad ni se extienda en el problema. Dígale al Contribuyente “entiendo cómo se siente” ayuda a personalizar la comunicación y a crear confianza, favorece el acuerdo antes que la discusión, exprese empatía y disposición para solucionar el problema.
- e) Mantenga la calma, la mayoría de las personas enojadas dice cosas que no sienten, no lo tome personal.
- f) Agradezca a la persona usuaria por haberle planteado en forma franca la situación que le afecta, esto promueve la solución del conflicto.
- g) Con una actitud cortés, establezca con claridad y seguridad las posibles soluciones al problema planteado por el Contribuyente.
- h) En caso de hacer esperar al Contribuyente para atender su consulta, se debe presentar la excusa respectiva, con respeto y amabilidad.
- i) Si el Funcionario se siente en desventaja ante hostigamiento o falta de respeto por parte del Contribuyente, debe solicitar la colaboración de la jefatura inmediata; de igual forma, por ningún motivo el Funcionario debe ser agresivo o irrespetuoso, faltando o desmejorando la calidad de atención y servicios.
- j) De ser amenazante su actitud hacerle ver que el artículo 316 del Código Penal tipifica el delito de amenaza contra funcionario públicos.

**Elaborado por la Contraloría de Servicios  
Municipalidad de Goicoechea**

La Gaceta N° 27 del 11 de febrero de 2020. Acuerdo del Concejo Municipal, Sesión Ordinaria 04-2020, celebrada el 27 de enero de 2020, artículo IV-VI.