



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS
PARA LA ATENCIÓN A PÚBLICO
MUNICIPALIDAD DE CURARREHUE

PERSONAL EN CONTACTO CON EL USUARIO(A)

I. CONSIDERACIONES GENERALES

El presente **Manual de Buenas Prácticas para Atención a Público** a seguir en la acción de los funcionarios y funcionarias del Municipio de Curarrehue, es imprescindible debido al importante rol que éstos desarrollan al momento de ejercer el cargo público en la gestión municipal y resulta esencial para el funcionamiento del sistema público por su proximidad a la ciudadanía, por lo que debe ser ejercido, en general, con sentido de la responsabilidad, voluntad de servicio a la sociedad, transparencia, eficacia y dedicación plena a las funciones públicas.

No obstante, sus Funcionarios deben comprometerse con el buen funcionamiento de la Gestión Municipal y profundizar en ella a través de una gestión más honesta, participativa, transparente y en vínculo directo con sus usuarios (as).

Pues bien, es imprescindible para la calidad de la gestión municipal seguir en todo momento pautas de comportamiento ético por parte de todos y cada uno de los socios estratégicos de este Municipio, vale decir, el personal que se desempeña en esta organización, quienes tendrán como objetivo el de **ofrecer a la ciudadanía un compromiso** de cumplir no sólo con las obligaciones previstas en las leyes, sino que además, sus actuaciones han de inspirarse y guiarse por principios éticos y de conducta considerando a los distintos usuarios (as), con diferentes expectativas, distintas necesidades más o menos vulnerables socialmente, por lo que, deberemos considerar además los requerimientos de los **usuarios (as) internos**, nuestros colegas funcionarios, quienes dependen muchas veces de nuestro compromiso y trabajo para satisfacer las demandas de sus usuarios (as) externos.

A partir de estas consideraciones, abordamos el reto de disponer de un Manual de Buenas Prácticas de Atención a Público como una importante herramienta de apoyo a la gestión municipal y a su vínculo permanente con sus usuarios (as), tanto internos como externos, con el objetivo de mejorar en la calidad de los

servicios que se les entregan a fin de seguir perfeccionando el modelo de gestión municipal conscientes del importante papel que desempeñan los reglamentos orgánicos como garantes de la información a la ciudadanía y de la transparencia en la gestión municipal.

II. PRINCIPIOS Y VALORES EN EL DESEMPEÑO DEL CARGO

El Alcalde, Directivos, Jefes de Departamento y/o Sección más todos los Funcionarios Municipales, independientemente de su relación contractual, deben adoptar como base de su quehacer diario, los valores cívicos y principios del respeto a los derechos de las personas, la honestidad, la solidaridad, la transparencia, la igualdad, la inclusión, la integración y la democracia participativa, tanto para los usuarios (as) externos como internos.

Todos los miembros del Municipio tratarán, en el desarrollo de sus funciones, de educar y proyectar a la ciudadanía los principios y valores antes señalados, en la idea de profundizar en la calidad de la administración pública y combatir el desencanto y la desconfianza de la sociedad hacia la función pública y, en particular, hacia el Municipio, ya que somos la primera y más directa relación del Estado con las personas. En la toma de decisiones defenderán los intereses generales de la ciudadanía, ajustando sus actuaciones a los criterios inexcusables de objetividad, dedicación, imparcialidad, responsabilidad, austeridad y eficacia en el uso de los recursos.

III. ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS A SEGUIR

No se 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 en el Municipio.

Evitarán toda actuación que pueda representar discriminación alguna con el público, cuidando en especial la promoción del respeto a la igualdad entre todos los usuarios (as), la integración de los mismos a la gestión del Municipio y traspasando a los mismos la Visión y Misión Institucional.

a) REQUISITOS GENERALES.

El personal del municipio debe ser polivalente y estar preparado para afrontar las diferentes situaciones que se le van a presentar durante el desarrollo de sus funciones o tareas asignadas.

Debemos cumplir una serie de requisitos que aseguren en todo momento la calidad de los servicios que ofrecemos, ya sea como Municipio o cómo Dirección, Departamento o Sección del mismo.

“Somos la imagen de la Municipalidad”

Por lo que debemos:

- Conocer perfectamente el funcionamiento de nuestra organización.
- Promover los valores propios de nuestra Municipalidad.
- Hacer hincapié en que la satisfacción de los usuarios (as) es el máximo objetivo que debemos perseguir.

b) 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:

LAS REGLAS PRINCIPALES DE LA ATENCIÓN A PÚBLICO DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE Curarrehue

- 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: “es imposible”; “no puedo ayudarle”.**
- 6. Mantener un tono calmado aunque un usuario se muestre irritado.**
- 7. No comer en presencia del Público.**
- 8. Evitar las discusiones entre el personal o con el público.**
- 9. Llegar 05 minutos antes de su horario de entrada, a fin de que pueda disponer de los elementos de atención al público (PC, escritorio, fichas, formularios, etc.) al momento de ser requerido por el usuario.**
- 10. Considerar la imagen personal como parte del servicio, una imagen personal agradable y cuidada se convierte en elemento determinante.**
- 11. Evitar aglomeración de gente en la ventanilla**
- 12. Mantener acceso restringido a la Oficina de partes**
- 13. Mantener dependencias limpias y ordenadas**
- 14. Informar de manera visible los horarios de atención**
- 15. Dar orientación completa sobre los trámites: con requisitos, plazos y direcciones**

Profesionalidad ante todo:

- Conocer a la perfección la tarea o tareas que han de realizarse.
- Evitar, en la medida de lo posible, la improvisación.
- Facilitar la formación e información entre nuestro personal

La cortesía, una norma de trabajo:

- Establecer la Empatía como pauta para aplicar ante distintas situaciones.
- Cuidar los detalles de cortesía en nuestra atención al público.
- No mostrar altivez en presencia del Público.

La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al usuario(a)

c) ATENCIÓN TELEFÓNICA

En ocasiones la primera toma de contacto con el Público es a través del teléfono, por lo cual es muy importante la forma en que establezcamos la comunicación con el usuario(a) puesto que, en gran medida, de este primer contacto va a depender que la imagen del Municipio sea óptima.

Lo primero que debemos considerar es la necesidad de disponer junto al teléfono de todo lo necesario para una buena atención: papel y lápiz para tomar nota y una pauta con toda la información adicional que necesitemos recordar.

Como norma general, se debe tomar el teléfono antes del cuarto ring.

Normalmente, la gente se impacienta y cuelga a partir del quinto tono.

En caso de ausencia en algún departamento, debemos dejar un mensaje con toda la información para que después puedan devolver el llamado, identificando el departamento para quien es el recado, el mensaje y dando la información precisa para que el usuario(a) pueda ponerse en contacto con nosotros.

El diálogo con la persona que está al otro lado de la línea telefónica debe iniciarse siguiendo los siguientes pasos elementales:

- *Saludar correctamente.*
- *Dar el nombre de la Dirección o Departamento y del Municipio.*
- *Identificarnos con nuestro nombre.*

- *Utilizar fórmulas de contacto del tipo “¿en qué le podemos ayudar?”.*

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

- Mantener una postura recta con la cabeza erguida, lo cual permitirá contestar correctamente y que el tono de voz sea el adecuado.
- Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad. Se debe respetar una distancia de 3 cms. del auricular y evitar omitir las terminaciones de palabra. La voz es muy importante porque es la única referencia que posee la persona que nos escucha.
- Debemos utilizar un tono amable y respetuoso.
- Controlar el volumen de voz: un volumen alto es agresivo y refleja nerviosismo, mientras que un volumen demasiado bajo transmite inseguridad y timidez.
- No debe masticarse chicle ni comer o beber: se emiten ruidos molestos.
- No abandonar el teléfono sin avisar, ni mantener otras conversaciones de forma simultánea; en cualquier caso, pedir permiso al usuarios (as) para mantenerlo a la espera.

d) IMAGEN

En un servicio público, una imagen personal agradable y cuidada se convierte en elemento determinante, pero no podemos olvidar quiénes somos y cuáles son nuestros servicios. La dejadez y el descuido de la imagen van siempre en detrimento de la calidad.

ASPECTO PERSONAL

- El aseo personal y un olor fresco y suave genera una sensación agradable entre los usuarios (as).
- El aseo y cuidado de manos y uñas es decisivo.
- Es necesario mantener el pelo limpio y arreglado.
- Debemos ir correctamente vestidos con ropa limpia y discreta que no llame en exceso la atención.
- Evitaremos símbolos llamativos que se identifiquen claramente con una ideología.

e) ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Independientemente de quién lleva la razón, lo importante es:

NO VER LAS QUEJAS COMO UNA AMENAZA Y APORTAR SOLUCIONES

“COMO ACTUAR ANTE UNA QUEJA O RECLAMO”

¿Quién es responsable?

Todo el personal del Municipio puede recibir en cualquier momento una queja o reclamación por lo que debemos estar preparados y saber actuar.

En ningún caso:

- MOSTRAR POCO INTERÉS.
- DECIR QUE NO ES NUESTRA RESPONSABILIDAD.
- ECHAR LA CULPA A TERCEROS.
- ENFRENTARSE AL PÚBLICO.
- INTERRUMPIR BUSCANDO EXCUSAS.

Al plantearse 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 SALIDAS.***

f) RECOMENDACIONES

- Mirar a los ojos directamente, mostrando una actitud relajada.
- Dar muestras de que estamos escuchando atentamente, asintiendo con la cabeza.
- Ponernos en el lugar de la persona que nos plantea su queja.
- Asumir la responsabilidad, aunque no nos competa directamente.
- No decir nunca que una queja no es importante.
- No interrumpir, a no ser que sea imprescindible para la comprensión de la queja.
- Asegurarse de que se ha comprendido el motivo de la queja, incidiendo en los puntos más importantes, incluso tomando notas.
- Reconocer el error y disculparse sinceramente.
- Aportar una solución directamente o, en caso necesario, derivarla de forma conveniente.
- Comprobar que la solución aportada satisface a la persona que se ha quejado.
- Dar las gracias siempre.

Convertiremos las quejas
en oportunidades de mejora

g) SALIDA Y DESPEDIDA

La despedida del público es tan importante como la acogida: es nuestro último encuentro y nuestra última ocasión para que se lleven una buena impresión de nuestros servicios.

Se despide del usuario amablemente

