

Manual de Atención a la Persona Usuaría y sus Protocolos



363.6
I59m

Instituto Nacional de las Mujeres

Manual de Atención a la Persona Usuaría y sus Protocolos / Instituto Nacional de las Mujeres. – 1 ed.-- San José: Instituto Nacional de las Mujeres, 2019. (Colección Normativa para la gestión pública; n. 4)

48 p., 20.32 X 26.67 cm.

ISBN 978-9968-25-382-6

1. CALIDAD DE ATENCIÓN. 2. SERVICIOS PÚBLICOS. 3. EMPLEADOS PÚBLICOS. 4. EMPLEADAS PÚBLICAS. I. TÍTULO

Producción Ejecutiva

Instituto Nacional de las Mujeres

Elaboración de textos

Eugenia Sánchez Abarca

Coordinación general y revisión final

Vera Aguilar Cruz

Eugenia Sánchez Abarca

Diseño y diagramación:

Ana Tricia Calvo Alfaro

Impreso en los Talleres Gráficos de la Editorial EUNED

Contenido

Presentación.....	5
Introducción	7
Manual de Atención a la Persona Usuaría y sus Protocolos.....	9
Introducción	11
Capítulo I Disposición general.	13
Capítulo II La persona usuaria.....	13
Capítulo III Comunicación.	15
Capítulo IV Imagen.	18
Capítulo V La actitud.	19
Capítulo VI Relaciones humanas.	21
Capítulo VII Trabajo en equipo.	24
Capítulo VIII Conclusiones.	27
Protocolo para la Atención Presencial.....	28
Protocolo de Atención Telefónica	32
Protocolo de Atención de Personas usuarias con discapacidad	35
Protocolo de Atención a las Personas Adultas Mayores.....	44
Protocolo de Atención a las Personas Usuarias Difíciles	45
Capítulo IV Bibliografía Consultada.....	47



Presentación

El presente Manual de Atención a la Persona Usuaría representa un importante esfuerzo institucional para que el funcionariado cuente con una herramienta que contempla elementos teórico-prácticos, cuyo propósito es desarrollar una cultura organizacional de calidad, enfocada a la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias y, al mismo tiempo, para promover la excelencia, la mejora continua y la innovación en la prestación de los servicios.

En este sentido, también la Contraloría de Servicios del Instituto Nacional de las Mujeres, ha elaborado este Manual para mejorar la capacidad de las personas funcionarias, en la atención y el servicio a la persona usuaria; por tanto, asumimos el compromiso de hacerlo del conocimiento y acatamiento obligatorio de todo el personal.

Como se plantea en este documento, nada se haría con tener los mejores productos, los trámites más ágiles y expeditos, las oficinas más agradables, si no se cuenta con el mejor recurso humano, capacitado y motivado. Lo anterior, contribuye al logro de las metas planteadas, de manera significativa, ya que la persona usuaria satisfecha por la buena atención recibida se convierte en la mejor promotora del Instituto Nacional de las Mujeres, fortaleciendo así su imagen.

Nuestro propósito es llevar al Instituto Nacional de las Mujeres hacia la prestación de un excelente servicio para las personas usuarias; de forma que todo el funcionariado se convierta en un referente de eficiencia, sororidad y compromiso con las mismas. El funcionariado por su parte deberá poner en práctica todas las responsabilidades aquí señaladas, para cumplir con lo que dicta el valor público de la institución, a saber, “La promoción para el cambio cultural hacia la igualdad de género y la protección de los derechos humanos de las mujeres en su diversidad”.



Patricia Mora Castellanos
Ministra de la Condición de la Mujer
Presidenta Ejecutiva del INAMU



Introducción

La atención y el servicio que se le brinde a la persona usuaria que visita o utiliza los servicios públicos que brinda el Instituto Nacional de las Mujeres, creado mediante la Ley No. 7801, asimismo las Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres - Belem Do Pará de la OEA y la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer de la ONU, ambos instrumentos internacionales constituyen la base para que Costa Rica como Estado signatario promueva medidas necesarias para suprimir la discriminación y la violencia contra las mujeres en todas sus formas y manifestaciones, el Reglamento Interno de Trabajo, Ley No. 9097 Ley de Regulación del Derecho de Petición, Ley No.8220 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos Administrativos, la Ley No. 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios; crea las Contralorías de Servicio de la Administración Central, Autónomas y Descentralizadas, y el Reglamento de la Contraloría de Servicios del INAMU, debe brindarse, de forma continua, con excelente calidad, respetuoso, oportuno, y apegado a los valores éticos institucionales.

La evolución que ha tenido la Administración Pública en el tema de atención de la persona usuaria, de las distintas instituciones que conforman el Sector Público Costarricense es uno de los aspectos que ha venido adquiriendo mayor relevancia en la última década, ya que se ha logrado determinar que su importancia no está centrada únicamente en la simple prestación de un bien o servicio público, sino que se ha fijado el propósito de ofrecerlo con los mayores estándares de calidad y excelencia, en la búsqueda de garantizar la satisfacción de la ciudadanía.

Por eso, el poder brindar el bien o servicio público de manera adecuada, con calidez y respeto hacia la persona usuaria, el estar atentos a la demanda de sus necesidades y expectativas, el escucharlas con esmero, comprenderlas y mostrar interés por ellas, es parte del rol que cumple una Contraloría de Servicios Institucional, cuando atiende una gestión, sea esta una inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación, respecto al bien o servicio público recibido, para canalizarla a la unidad organizacional responsable de resolverla, lo cual le permite a la Contralora de Servicios emitirle las recomendaciones que considere pertinentes o bien elevarlas al Jerarca cuando corresponda, para que sea este quien haga la diferencia al tomar las decisiones necesarias y emane los ajustes o cambios que se deberán realizar a ese bien o servicio que se está viendo afectado, en procura de la mejora continua e innovación.

En este sentido, las Contralorías de Servicios que conforman el Sistema, se encuentran normadas por la Ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento, Decreto Ejecutivo 39069-PLAN”, siendo este último el que les ha definido la elaboración de un “Manual de Aten-

ción a la Persona Usuaria y sus Protocolos” como parte de sus funciones, según consta en su Artículo 19, inciso 11, el cual cita textualmente lo siguiente:

“Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las PERSONAS USUARIAS”.

Asimismo, en los “Lineamientos de Gestión de las Contralorías de Servicios”, particularmente, en el número 9, se establece que:

“La Contraloría de Servicios pondrá a disposición de la institución un manual de servicio al cliente, que establezca las condiciones de actitud (valorar al usuario (a) como persona) y aptitud (conocer el servicio que se ofrece) que deben cumplir sus funcionarios al atender a un (a) usuario (a). Debe presentarse a la Secretaría Técnica copia de este documento”.

En respuesta a este requerimiento, la Secretaría Técnica elaboró la propuesta “Manual de Atención a la Persona Usuaria y sus Protocolos”, con la finalidad de ofrecer un insumo orientador y de referencia, planteado en forma general, para que pudiese ser utilizado por las Contralorías de Servicios que integran el Sistema y así lo requieran, las cuales coadyuvarán en la definición del mencionado Manual y sus Protocolos, por lo que deberán adecuarlos según la institución pública que representan.

Cabe mencionar que un “Manual de Atención a la Persona Usuaria” es diferente a “un Protocolo”, ya que **el Manual** hace referencia a un documento guía, redactado en forma ordenada, en el que se encuentran plasmados los aspectos generales y esenciales, que se considera deben ser asimilados por todas las personas funcionarias, para la atención y el servicio a la persona usuaria de una determinada institución pública, mientras que **el Protocolo** se establece por temas específicos y se concibe como una instrucción o regla que debe ser adoptada y aplicada en forma permanente, con miras a brindar un servicio y atención de calidad; por lo que se puede aludir que ambos se complementan, ya que buscan el establecimiento de estándares de relación y comportamiento.

Manual de Atención a la Persona Usuaría y sus Protocolos





Introducción

Este Manual y sus Protocolos buscan propiciar la satisfacción de la persona usuaria al haber recibido una respuesta clara y completa y oportuna, a su solicitud, pregunta o inquietud, así como amabilidad y respeto por parte de las personas funcionarias que la atendieron.

Por eso, este Manual y sus Protocolos pretenden unificar y definir los mismos criterios de atención a la persona usuaria, independientemente de la oficina o departamento que visite El Instituto Nacional de las Mujeres, para que así, todo el funcionariado público de esta institución lo hagan de una misma manera, con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a cambiar la percepción respecto al trabajo que realiza.

En este sentido, es importante aclararle al funcionariado del Instituto Nacional de las Mujeres, que, al revisar este documento, primeramente, se van a encontrar con el Manual de Atención a la Persona Usuaria que esta institución ha definido, el cual está planteado en Capítulos con sus correspondientes Artículos, relacionados con la atención y el servicio que se espera ofrecer a la persona usuaria.

En una segunda parte, van a poder identificar sus principales Protocolos, de acuerdo con una temática delimitada, señalando en cada caso los aspectos fundamentales e indispensables que el personal de dicha institución requiere cumplir, para promover un servicio público de calidad.



Capítulo I

Disposición general.

Artículo 1: Acatamiento obligatorio.

La descripción de este Manual está bajo la modalidad de artículos y son de acatamiento obligatorio para todo el funcionariado del Instituto Nacional de las Mujeres.

Capítulo II

La persona usuaria.

Artículo 2: Enfoque a la persona usuaria.

El término persona usuaria se refiere a las personas físicas o jurídicas o agrupación de ellas, destinatarias de los servicios de las organizaciones públicas¹.

El servicio a la persona usuaria comprende dos elementos: la atención que se le da y el servicio que se le brinda.

La atención demanda cortesía, respeto, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar a la persona usuaria como la persona más importante y la razón de ser del trabajo que realiza cada persona funcionaria. Por su parte, el servicio propiamente dicho, demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con la persona usuaria, ya que nada se gana si la atención al cliente es excelente, pero los procesos no lo son.

El valor agregado más importante es la calidad de las relaciones humanas de las personas funcionarias, entre sí y con la persona usuaria, de modo que esta perciba que “(...) *no paga por la excelencia del personal que lo atiende*”, al igual

¹ Definición tomada del Artículo 29 de la Ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”.

que por lo que se le provee, en cuanto a horarios, parqueos, los centros de atención, entre otros.

En consecuencia, todas las personas funcionarias, deben tener una actitud cortés de ayudar a la persona usuaria como punto central de su actividad, estar capacitadas para brindar una atención y servicio excelente, conocer sus necesidades y tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que la persona usuaria es tan importante como su persona.

Artículo 3: Manual de Atención a la Persona Usuaría.

El Manual de Atención a la Persona Usuaría, pretende desarrollar una cultura organizacional de relaciones internas de mayor calidad, que como resultado creará un mejor ambiente de trabajo y una mayor satisfacción en las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres.

Este Manual tiene como propósitos, principalmente los siguientes:

- √ Desarrollar un documento comprensivo y de fácil acceso para la consulta de las personas funcionarias, de tal manera, que les permita conocer las formas de cómo manejar cada relación con la persona usuaria y, a la vez, les permita desarrollar una actitud positiva y triunfadora.
- √ Homogenizar la atención a la persona usuaria y al personal en todas las oficinas de la institución.
- √ Colaborar con el proceso de inducción de nuevas personas funcionarias.
- √ Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas de las personas funcionarias.
- √ Especializar más al personal en el tema de servicio a la persona usuaria.
- √ Lograr que tanto la persona usuaria como las personas funcionarias reciban una excelente atención.
- √ Motivar a las personas funcionarias para que valoren las relaciones con la persona usuaria, las faciliten y actúen independientemente.

Capítulo III

Comunicación.

Artículo 4: Formas de comunicación.

La comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas, al igual que la autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otras personas funcionarias en el Instituto Nacional de las Mujeres. La comunicación requiere saber escuchar y entender que esta no solo es verbal, sino también corporal.

Artículo 5: Elementos de la comunicación verbal.

Instituto Nacional de las Mujeres, como parte de los elementos de la comunicación verbal, comprende, principalmente, los siguientes:

- **Confianza:** es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo a la persona usuaria, por lo que usted puede:
 - √ Solicitar la cédula de identidad, así conocerá su nombre y podrá tratarlo de forma más personal.
 - √ Hablarle directo y mirando a la persona usuaria al rostro. Sin embargo, no le vosee como si fuera un familiar.
 - √ No tutearle.
 - √ Mostrarse humano y sensible.
 - √ Dejar que la persona usuaria hable primero sin interrumpir.
 - √ Escuchar a la persona usuaria con cuidado, sin distraerse.
 - √ Tomar notas si fuera necesario.
- **Respiración:** respirar en forma natural, con tranquilidad. Aprender a respirar profundo elimina la ansiedad.
- **Sonría:** transmitir confianza.
- **Sencillez y brevedad:** hablar con términos y vocablos simples, claros y sencillos, por lo que debe evitar tecnicismos, legalidades y explicaciones complejas. Hablar solo lo necesario.
- **Orden:** hablar ordenadamente, tener un principio, un desarrollo y un final.

- **Convicción:** su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con la persona usuaria.

Artículo 6: Aspectos que impiden la buena comunicación.

Instituto Nacional de las Mujeres entre los aspectos más importantes, ha señalado estos:

- Recriminar al interlocutor(a) (*está equivocado(a), no me ha entendido, etc.*).
- Ser prepotente al presentar sus ideas u opiniones, así como, ser impaciente mientras escucha.
- Ser egocéntrico(a) (*mi institución, o es que yo, porque yo, yo he pensado, etc.*).
- Diferencias de lenguaje, profesión, estatus o condición social.
- Lapsos o mente en blanco (*cree, ehehee, sabe queeee, esteee...*).
- Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- Timidez o indiferencia.
- Sentimientos o estados de ánimo.

Artículo 7: Frases que se deben evitar en la comunicación verbal.

Algunas de las frases que comúnmente limitan una buena comunicación entre las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres, son las siguientes:

- *¿Entiende?*, lo cual podría interpretar la persona usuaria como poco inteligente.
- *¿Pero es que no ha leído las instrucciones señor(a)?*
- *¿Y qué esperaba?*
- *A mí no me pregunte por qué. Esas son las reglas aquí.*
- *Creo que anda en el baño, tomando café, en una reunión, etc.*
- *Él (ella) está ocupado(a) resolviendo un asunto importante*, lo que haría creer a la persona usuaria que ella no lo es.
- *Es que en ese departamento nunca contestan.*
- *Es que tenemos cada compañero(a).*
- *Es que yo no me encargo de eso, mejor pregúntele a otro compañero(a).*

- *Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.*
- *Espere un momento. Tengo una llamada.*
- *Estoy muy ocupado(a) en este momento, no lo puedo atender.*
- *Explíquese bien porque no lo entiendo.*
- *La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?*
- *Mire, señor(a), mejor vuelva cuando tenga todo listo.*
- *No sea impaciente, por favor.*
- *Debió fijarse en eso antes de adquirir el servicio.*
- *Ya le contesté eso.*
- *No haga caso a lo que mi compañero(a) le indicó.*

Artículo 8: Elementos de la comunicación no verbal.

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal. Entre sus principales elementos el Instituto Nacional de las Mujeres, cita los siguientes:

- **Naturalidad:** actúe con naturalidad.
- **Contacto visual:** mire al rostro, vea a los ojos, ya que ello demuestra decisión, sinceridad y valentía.
- **Labios:** no se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, puesto que son muestras de timidez, inseguridad, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos, ya que ello manifiesta calma y seguridad en sí mismo; en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- **Sentarse:** no cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o el escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. El mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas indica nerviosismo, impaciencia, timidez o temor, por lo que es necesario evitar los movimientos constantes y abruptos, ya que demuestran intranquilidad e inquietud.
- **La voz:** la voz dice mucho de la personalidad, por lo que se recomienda utilizar un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, lo cual manifiesta seguridad en sí mismo y dominio del tema sobre el cual está hablando. En cambio, un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad, mientras que un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.

- **Las manos:** contrólelas en todo momento, manteniéndolas visibles, puesto que, si las oculta debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, alude timidez, falsedad y temor.
- **Aprenda a escuchar:** una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha, para lo cual usted requiere:
 - √ No interrumpir y no distraerse.
 - √ Oír con cuidado las principales ideas.
 - √ Observar a la otra persona cuando le habla.
 - √ Inclinarsse hacia la persona que le habla.
 - √ Demostrar que está interesado(a).
 - √ Hacer preguntas.
 - √ Concretarse al tema que se le plantea.

Capítulo IV Imagen.

Artículo 9: Presentación Personal.

Las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres, deben cumplir con lo siguiente:

- √ Usar siempre sin excepción, el carné que los identifica como persona funcionaria de la institución para la cual laboran.
- √ Las funcionarias nunca deben maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

Artículo 10: Puesto de Trabajo.

Las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres, requieren cuidar su espacio de trabajo, por lo que es fundamental:

- √ Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo, por lo que se aconseja llegar 10 o 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral.
- √ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de la persona usuaria.
- √ No se deben tener sobre el escritorio y archivos, elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos, juegos, entre otros.
- √ La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en la impresora o porta papel. √ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- √ El basurero no debe estar a la vista ni desbordado.
- √ Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisados diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte oportuno, por ejemplo, hojas, formularios, etc.

Capítulo V

La actitud.

Artículo 11: Las actitudes.

Las actitudes están relacionadas con las motivaciones y la forma en que se relacionan las personas funcionarias entre sí y con la persona usuaria en el Instituto Nacional de las Mujeres. Existen dos tipos de motivaciones:

- **Motivación positiva:** es cuando las personas funcionarias realizan su trabajo convencidas de que deben hacerlo por su bien y el de la persona usuaria. Esta motivación requiere de dos componentes:
 - √ **Estímulos:** las personas funcionarias cumplen con sus funciones, porque tienen algún estímulo y lo dan todo.
 - √ **Reconocimiento:** las personas funcionarias hacen su labor, porque saben que se les reconoce cuando la ejecutan bien y se les ayuda a superarlas, cuando la efectúan mal.
- **Motivación negativa:** es cuando las personas funcionarias desarrollan su labor por temor. Se presenta de dos maneras:

- √ **Intimidación:** las personas funcionarias realizan las tareas por temor a castigos y solo harán lo que se les pida, aunque puedan dar o hacer más.
- √ **Manipulación:** las personas funcionarias cumplen con el rol asignado, porque el que las pide, les ofrece algo a cambio.

Artículo 12: Actitudes adecuadas en la atención a la persona usuaria.

Entre las actitudes más relevantes y necesarias que deben tener las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres, en el momento de atender a la persona usuaria, se encuentran las siguientes:

- **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, piense en ganar.
- **Haga sacrificios:** para lograr algo, siempre hay algo que sacrificar.
- **Adáptese, no se resista al cambio:** para alcanzar grandes logros, debe empezar por lograr los pequeños primero.
- **Nutra su imagen:** cultive su autoconfianza.
- **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 información que se considera de carácter confidencial.

Capítulo VI

Relaciones humanas.

Artículo 13: Relaciones humanas.

Las relaciones humanas son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano en la sociedad y en su trabajo, siendo este último fundamental, ya que se estudia cómo las personas funcionarias pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos del Instituto Nacional de las Mujeres.

Artículo 14: Factores positivos de las relaciones humanas.

Entre los factores positivos más importantes que se requieren promover entre las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres, destacan los siguientes:

- **Apertura:** se debe ser consciente de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, debido a la edad, diversidad, educación, cultura, valores, etnia, raza, religión entre otros. Por ello, se recomienda mantener la opinión propia sin herir la sensibilidad de la persona usuaria y de las personas funcionarias de la institución.
- **Sensibilidad:** es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de los demás.
- **Sociabilidad:** comprender y aceptar tanto la naturaleza como la estructura de la sociedad a la que se pertenece.
- **Respeto a la Autoridad:** reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad y estatus de las personas en la institución a la que se pertenece.
- **Objetividad:** comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer feliz a todas las personas.

Artículo 15: Factores negativos de las relaciones humanas.

Entre los principales factores negativos que limitan una buena relación entre las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres, se pueden citar estos:

- **Falta de control de emociones desagradables:** cuando se muestra mal humor, odio, entre otros.
- **Agresión:** cuando se ataca u ofende con palabras, gritos, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de frustración.
- **Fijación:** el negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.
- **Terquedad:** el negarse a aceptar las opiniones ajenas y rechazar las propias equivocaciones a la hora de emitir un juicio de valor, o expresar sus ideas.
- **Aislamiento:** el 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 propio y sin contar con la colaboración de las demás personas.
- **Sentimiento de superioridad o inferioridad:** el sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto o bien subvalorarse, sintiéndose inferior a las demás personas a causa de defectos o carencias reales o imaginarias.

Artículo 16: Atención de personas usuarias que requieren de apoyos técnicos, según su condición de discapacidad.

Es primordial que las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres, ofrezcan un servicio público respetuoso a las personas usuarias con discapacidad.

Dentro de las personas usuarias que requieren de apoyos técnicos, para brindarles un servicio público inclusivo con respeto, se encuentran las siguientes:

- **Personas con alguna discapacidad, ya sea auditiva, física o motora, visual, psicosocial, entre otras:** resulta fundamental considerar lo estipulado en la Ley 7600 “*Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*”, la cual cita textualmente en su Artículo 1, lo siguiente:

“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”.

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”.

- **Adultos Mayores:** la Ley 7935 “*Ley Integral para la Persona Adulta Mayor*”, establece en su Artículo 1, inciso a) lo siguiente:

“Garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos”.

También se debe brindar especial atención a:

- √ Señoras en evidente estado de embarazo. √ Madres y Padres de familia con personas menores de edad de brazos. √ Personas menores de edad que llegan solas a la institución.

Además, cada persona funcionaria del Instituto Nacional de las Mujeres, deberá ser cortés, colaborar al máximo con personas usuarias, por lo que se les recomienda ayudarlas y acompañarlas durante la visita a la institución.

- √ Siempre pregunte a la persona con discapacidad si desea que le ayude, ya sea a subir, cruzar, indicar adónde firmar, etc.

Artículo 17: Menores de edad en la institución.

Hay menores de edad que ingresan al Instituto Nacional de las Mujeres, acompañados por papá y mamá u otro adulto, quienes también deben ser objeto de atención y amabilidad. Por eso, siempre que el tiempo y la situación le permitan a la persona funcionaria, es aconsejable que entre en contacto empático y respetuoso con ellos, por lo que debe comportarse de la siguiente forma:

- √ Salude con respeto.
- √ Pregúntele el nombre.
- √ Si la persona menor de edad hace una pregunta, intente descender a su nivel y responda adecuadamente. √ Al final, no olvide despedirse también.

Artículo 18: Las Personas Oficiales de Seguridad.

Es fundamental que las personas oficiales de seguridad mantengan siempre en mente, que la misión de su puesto es precisamente la seguridad del Instituto Nacional de las Mujeres, las personas usuarias y el funcionariado.

Las principales funciones que, además de la seguridad debe realizar el oficial, son las siguientes:

- √ Ser amable con la persona usuaria. √ Mostrarse cortés y respetuoso con la persona usuaria. √ Mirar en forma natural a la persona usuaria. √ No asustar a los menores de edad o a las personas usuarias con las armas, ni manipularlas cerca de ellos. √ Si es necesario debe abrir la puerta y hacer sentir a la persona usuaria, que es bien recibida y pasarla adelante. √ Tener una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo, incluyendo las *“situaciones difíciles”*.

Capítulo VII

Trabajo en equipo.

Artículo 19: 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, pero altamente comunicativas, que buscan cumplir una determinada meta, bajo la conducción de una persona coordinadora.

Para el Instituto Nacional de las Mujeres, el trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

Artículo 20: Requisitos del trabajo en equipo.

Como parte de los principales requisitos para generar un trabajo en equipo entre las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres, se encuentran los siguientes:

- **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 necesario otorgar agradecimientos a las personas funcionarias por la cooperación brindada.
- **Contribución:** la persona funcionaria debe contribuir al trabajo en equipo.
- **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 una persona a otra.
- **Compromiso:** el compromiso se adquiere cuando se interiorizan los objetivos y valores institucionales y se hacen propios, logrando así, que todas las personas que integran el equipo se encuentren involucradas en la toma de decisiones.

Artículo 21: Trabajo en equipo y atención a la persona usuaria.

La persona usuaria percibe si en el Instituto Nacional de las Mujeres, todas las personas funcionarias trabajan a un mismo ritmo, se comportan y actúan de la misma manera, de ahí, que la atención y el servicio que se le brinde, es un

asunto de trabajo en equipo, es decir, nos necesitamos mutuamente, tanto dentro de la oficina como entre oficinas. A continuación, se indican algunas consideraciones claves:

- √ No se puede ser expertas y expertos en todos los temas, sino que se necesita que en todo equipo haya personas especializadas en distintas materias.
- √ La filosofía del trabajo en equipo en el servicio a la persona usuaria incluye también apoyar y proteger la imagen y la dignidad de las personas funcionarias y con ello, la imagen del Instituto Nacional de las Mujeres.
- √ Si no conoce la respuesta ante una solicitud de una persona usuaria, es preferible buscar la ayuda de otra persona funcionaria. **Recomendación:** Nunca se debe 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”*.
- √ Nunca contradiga a otra persona funcionaria delante de una persona usuaria, llámelo aparte e indíquele el error. Procure apoyarle y darle su lugar, pero no discuta nunca delante de la persona usuaria.
- √ Si tienen que salir a atender a una persona usuaria de manera conjunta, póngase de acuerdo en cuál va a ser el papel de cada persona, para que nunca haya contradicciones o se proyecte una imagen de equipo poco profesional.
- √ Nunca hable mal de otra persona funcionaria ante una persona usuaria, ya que sí lo hace, estará deteriorando su propia imagen y la percepción de buen servicio del Instituto Nacional de las Mujeres.

Artículo 22: Trabajando en equipo.

A continuación, se enlistan algunos elementos y características para trabajar en equipo en El Instituto Nacional de las Mujeres:

- **Buena comunicación:** la comunicación es la “chispa” que le da vida al trabajo en equipo.
- **Sea eficiente en lo que hace:** los equipos necesitan talento, cuanto más pueda aportar, mejor será el rendimiento del equipo, siendo fundamental motivarse a dar lo mejor.
- **Respete su posición en el equipo:** cumpla con su papel, por lo que se debe tener claro qué se espera de usted como persona funcionaria.
- **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 las personas funcionarias que necesitan ayuda:** no piense únicamente en sus necesidades, sino también en las del equipo. Entrene a otras personas, comparta conocimientos, desarrolle a las personas del equipo.
- **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 otras personas funcionarias, ayude a su equipo a creer en que su participación es importante y en sus posibilidades de lograr las metas. Es importante “jugar limpio”, se deben reconocer los méritos, destrezas y habilidades de cada quien.
- **Impulse la disciplina en el equipo:** los equipos de alto rendimiento se imponen a sí mismos altos niveles de disciplina y altos estándares de ética y moral.
- **Pase tiempo con sus compañeros y compañeras:** tómese el tiempo de conocerles, sus gustos y preferencias, preocupaciones y necesidades. Trate de socializar cada vez que pueda, apoye a las personas que tienen problemas personales o laborales con sensibilidad y comprensión.
- **Siempre hay una mejor manera de hacer las cosas:** no sea indiferente. Preocúpese por el trabajo y por cada una de las personas de su equipo.
- **Ayude a crear un clima de confianza y respeto mutuo:** los equipos de alto rendimiento requieren se tengan respeto entre sí.
- **Fortalezca y apoye a la persona líder:** comprométase con los objetivos del grupo.

Capítulo VIII

Conclusiones.

Artículo 23: Conclusión.

El Manual de Atención a la Persona Usuaria es una herramienta que contempla elementos teórico-prácticos, cuyo propósito es desarrollar una cultura organizacional de calidad, enfocada a la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias y normando el comportamiento de las personas funcionarias.

En este sentido, la Contraloría de Servicios del Instituto Nacional de las Mujeres ha realizado este Manual para mejorar la capacidad de las personas funcionarias, en la atención y servicio a la persona usuaria; por tanto las autoridades institucionales deben hacerlo de conocimiento y acatamiento obligatorio de todo el personal.

Como se planteó a través de este documento, nada se haría con tener los mejores productos, los trámites más ágiles y expeditos, las oficinas más agradables, si no se cuenta con el mejor recurso humano, capacitado y motivado. Lo anterior, contribuye al logro de las metas planteadas, de manera significativa, ya que la persona usuaria satisfecha por la buena atención recibida se convierte en la mejor promotora del Instituto Nacional de las Mujeres, fortaleciendo así su imagen.

En este esfuerzo, por llevar al Instituto Nacional de las Mujeres hacia un excelente servicio a la persona usuaria, usted como persona funcionaria, es el mejor y quien debe poner en práctica todas las responsabilidades aquí señaladas.

A continuación, se presentan los Protocolos que deben seguir las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres, los cuales guardan mayor relación con la atención y servicio a la persona usuaria, siendo estos los siguientes:

Protocolo para la Atención Presencial

Este protocolo para la atención presencial, permite gestionar un buen servicio, mejorar la percepción del servicio recibido de la persona usuaria, incrementando su nivel de satisfacción. Este Protocolo es para todas las personas funcionarias encargadas de la atención personalizada

Oficial de Seguridad: en caso de que no haya una persona funcionaria designado para recibir a la persona usuaria, la persona oficial de seguridad es el primero en recibirla cuando ingresa a la institución, por lo que él debe:

- √ Hacer contacto visual con la persona usuaria desde el momento en que se acerca y ser amable.
- √ Saludar diciendo: *“Buenos (as) días/tardes/noches, bienvenido (a) al Instituto Nacional de las Mujeres, pase adelante”*.
- √ Indicarle el lugar donde será atendido.
- √ No presentar una actitud de obstrucción al acceso de la persona usuaria.

Persona funcionaria designada para recibir a la persona usuaria: Seguidamente se le indica que pase, al lugar designado como sala de espera, o en su defecto, comunicar a la persona funcionaria que han designado para la atención de que la persona usuaria ya está presente en las instalaciones. La persona funcionaria debe:

- √ Hacer contacto visual con la persona usuaria desde el momento en que se acerca y ser amable, respetuosa.
- √ Saludar diciendo: *“Buenos (as) días/tardes/noches, bienvenido (a) al Instituto Nacional de las Mujeres, pase adelante”*.
- √ Indicarle el lugar donde será atendido.
- √ Escuchar a la persona usuaria demostrando interés y respeto hacia su solicitud.
- √ En caso de que la solicitud o trámite o servicio pueda hacerse utilizando otro medio (telefónico o vía web), que sea más cómodo y rápido para la persona usuaria, indicarle cómo proceder.
- √ Brindar la información de la manera más clara y organizada, de forma tal que sea comprendida por la persona usuaria.
- √ Realimentar a la persona usuaria respecto a la información suministrada y finalice con la pregunta: *“¿Hay algo más en que le pueda colaborar?”*

- √ Si **NO** requiere más información, despídase de la siguiente manera: *“Estamos para servirle, qué (sic) tenga un buen día/tarde/noche, le invito a ingresar al sitio web, ahí encontrará más información si lo desea”*.
- √ Si la información no es suficiente, se debe indicar a dónde debe dirigirse, de igual forma despídase amablemente.
- √ Agradezca a la persona usuaria el haber permitido la oportunidad de servirle de la siguiente manera: *“Muchas gracias por visitar el Instituto Nacional de las Mujeres, fue un gusto atenderle”*.

Importante

Algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la prestación del servicio (atención presencial) y las recomendaciones que la persona funcionaria debe seguir para atenderlas, se indican a continuación:

Situaciones	Recomendaciones
1. Requiere salir del puesto para gestionar un trámite a la persona usuaria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Explíquelo por qué debe pedirle que espere e infórmele el tiempo aproximado que tendrá que esperar. 2. Pídale permiso antes de hacerle esperar. 3. Espere a que la persona usuaria le conteste. 4. Al regresar al puesto dígame: <i>“Gracias por esperar”</i>.
2. La solicitud de la persona usuaria no puede ser resuelta de forma inmediata.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Explíquelo la razón de la demora. 2. Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

Recuerde

- √ Dar a la persona usuaria una atención completa y exclusiva durante el tiempo que esta requiera.
- √ Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona usuaria con un trato cordial, respetuoso, espontáneo y sincero.
- √ Cuide su postura corporal, ya que con ella puede transmitir a la persona usuaria acogida, rechazo, interés o desdén, seguridad o inseguridad. Para ello; evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- √ Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción de la persona usuaria, demostrando entusiasmo y cordialidad.
- √ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

En el trato a la persona usuaria, la persona funcionaria siempre debe tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- √ Cumpla estrictamente con su horario de trabajo, de ser posible, preséntese en el sitio de servicio a la persona usuaria de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- √ Cuide su aliento, ya que un descuido en esta área puede poner a sufrir a la persona usuaria.
- √ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguna persona funcionaria la reemplace durante su ausencia.
- √ Dedíquese a la atención exclusiva de la persona usuaria, esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- √ Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con la persona usuaria mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- √ Mantenga la calma aún en situaciones en las que la persona usuaria pretenda sacarlo de casillas o se descompense.
- √ Si es posible, utilice el nombre de la persona usuaria, antecedido por “*señor, señora o señorita*”, durante toda la conversación.

- √ No converse ni por teléfono ni con los compañeros (as), de temas ajenos a la solicitud de la persona usuaria mientras le atiende.
- √ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que la persona usuaria le está manifestando.
- √ No tutee a la persona usuaria, ni utilice frases afectuosas hacia la persona usuaria.
- √ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- √ La atención que se brinde a amistades, familiares y personas conocidas debe ser igual a la que se presta a todas las personas usuarias, sin distingo alguno.
- √ No coma, ni mastique goma de mascar, mientras está en su puesto de trabajo.
- √ No atienda el teléfono celular, ponga el mismo en silencio, mientras atiende a la persona usuaria que tiene frente a usted.

Protocolo de Atención Telefónica

- √ **Saludo:** *Instituto Nacional de las Mujeres, buenos (as) días/tardes/noches, habla con (nombre y apellido), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?, ¿En qué le puedo servir?*
- √ **Atención al requerimiento:** escuche atentamente y comprenda la necesidad, solicitud o petición de la persona usuaria.
- √ **En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona usuaria:** realizar preguntas básicas como:
 - √ *“Me puede confirmar su número de cédula, por favor.” “Me puede indicar cuál es su dirección, por favor.”* O bien dígale lo siguiente: *“Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor.”*
- √ **Solución al requerimiento:** brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento, indicarle los pasos a seguir.
- √ **Despedida:** *“Sr (a)(nombre de la persona usuaria) le puedo colaborar en algo más”. Gracias por haberse comunicado con el Instituto Nacional de las Mujeres, que tenga buen (día, tarde, noche), recuerde que le habló (nombre de la persona funcionaria), que atendió la llamada.*

IMPORTANTE

Algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la llamada telefónica y las recomendaciones que la persona funcionaria debe seguir para atenderlas, se indican a continuación:

Situaciones	Recomendaciones
1. ¿Cómo pedirle a la persona usuaria que espere?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pídale autorización a la persona usuaria para hacerlo. 2. Explíquelo por qué debe esperar. 3. Dele un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar. 4. Una vez que retome la llamada, agrádeczcale por haber esperado.
2. ¿Cómo transferir una llamada?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Explíquelo por qué se va a transferir la llamada y a quién. 2. Estar seguro de que alguien contestó la llamada. 3. Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada de qué se trata y el nombre de quién está llamando.
3. ¿Cómo tomar un mensaje?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antes de preguntarle el nombre a quién llama, responda si la persona solicitada está o no está. 2. Si la persona no está, en forma positiva explíquelo brevemente su ausencia. 3. Calcule y dígale cuánto tiempo tardará en volver. 4. Ofrézcale su servicio. 5. Si la respuesta es negativa, pregúntele: <i>“¿Desea dejarle un mensaje?”</i>
4. Cuando la persona solicitada se encuentra ocupada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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 devolverá la llamada en cuanto esté disponible.
5. Cuando la persona solicitada no está presente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es recomendable utilizar una expresión como, por ejemplo: <i>“Lo siento, pero en este momento no puede atenderle, ¿Podría ayudarle en algo?”</i>

Recuerde

- √ Se debe contestar máximo a los tres timbres de la llamada.
- √ No dejar a la persona usuaria esperando demasiado tiempo (más de 1 minuto, por ejemplo).
- √ Reduzca al mínimo la cantidad de veces que transfiere la llamada.
- √ Es necesario que la persona funcionaria hable con nitidez, con buena articulación, vocalización, para que la persona usuaria comprenda el mensaje.
- √ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- √ Dar a la persona usuaria una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- √ Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. *Todas las llamadas se deben contestar.*
- √ Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.
- √ Si las llamadas entrantes son personales para alguna de las personas funcionarias, se debe recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente a la persona usuaria con la que está en ese momento.
- √ Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.
- √ Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por la persona usuaria, en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

Protocolo de Atención de Personas usuarias con discapacidad

Definición de accesibilidad universal

La accesibilidad universal es aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Actualmente, la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para adoptar una dimensión preventiva y amplia, generalizable a todo tipo de espacios, productos y servicios. Por otra parte, se trata de una variable fundamental para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, convirtiéndose paulatinamente en un reconocimiento general, como mejora de la calidad de vida de todas las personas humanas.

Para relacionarse mejor con las personas con discapacidad a continuación le indicamos como hacerlo.

Discapacidad auditiva

Si la persona usuaria presenta una discapacidad auditiva, la persona funcionaria que está atendiéndola debe:

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



Para comunicarse con una persona sorda debes:

- √ Colocarse de frente para que pueda ver tu cara.
- √ Hablar despacio y con claridad para que le sea sencillo leer tus labios.
- √ Respetar su lenguaje LESCO y aprender a usarlo para comunicarte mejor.
- √ En caso de dificultad, escriba lo que le quiera decir. No le hable haciendo muecas o gestos extraños.
- √ Manifestar en todo momento interés por mantener la comunicación y suministrar la información.
- √ Ofrecerle cortésmente su ayuda (mirándole a los ojos).
- √ Ofrecer sus servicios con gestos de reconocimiento y aceptación.
- √ Mantener una actitud de servicio en todo momento.
- √ Si tiene conocimientos en LESCO, comuníquese con la persona usuaria, de lo contrario, hacer un gesto de espera y buscar otra persona funcionaria que maneje el LESCO para que la atienda.

En caso de que ninguna persona funcionaria conozca o utilice LESCO:

- √ Colocarse frente a la persona usuaria.
- √ Usar lenguaje corporal para captar su atención: toque suave en el hombro, señal con la mano, etc.
- √ Identificarse e indagar qué es lo que busca o necesita.
- √ Utilizar frases cortas y palabras sencillas que sean fáciles de leer en los labios, hablar con claridad.
- √ Mientras se habla NO caminar ni darle la espalda a la persona usuaria.
- √ Utilizar un tono adecuado de voz, gesticular mejor las palabras.

La discapacidad cognitiva o intelectual, psicosocial, puede ser leve, moderada o profunda y puede ocasionarle a la persona dificultades para aprender, comunicarse y relacionarse con otras personas.

Para relacionarte con estas personas debes:

- √ De ser necesario repetir varias veces una instrucción.
- √ Cuando usted no comprenda lo que le dice, pida que lo repita.
- √ Sea natural, como con cualquier otra persona.
- √ No le tenga miedo.
- √ No hable con otras personas de su condición en su presencia.
- √ Tenga contacto con él o ella primero y luego con quienes le rodean.
- √ Nunca sienta lástima de su condición.





Discapacidad visual

Si la persona usuaria presenta una discapacidad visual, la persona funcionaria que está atendiéndola debe:

Las personas con discapacidad visual tienen dificultad para ver o no ven del todo. Quienes tienen dificultad utilizan anteojos y quienes no ven del todo usan el bastón blanco o blanco con rojo, perro guía el cual le es inseparable.

Para relacionarse con una persona con discapacidad visual la persona funcionaria debe hacer lo siguiente:

- ✓ Dígale su nombre para que le reconozca
 - ✓ Ofrezca ayuda si nota que tiene problemas o que hay algún obstáculo.
 - ✓ Ofrezca su brazo /hombro, no le agarre el suyo.
 - ✓ No hable con sus acompañantes como si no te oyera.
 - ✓ Deje que utilice su bastón o su perro guía para desplazarse, buscar obstáculos u otras labores.
-
- ✓ Acercarse a la persona usuaria e identificarse con ella diciéndole su nombre.
 - ✓ Expresarse verbalmente de forma clara y evitar utilizar lenguaje corporal.
 - ✓ No gritarle.
 - ✓ Evitar utilizar expresiones como: “por ahí”, “hacia allá”.
 - ✓ Utilizar términos concretos como: “hacia la derecha”, “al frente”.
 - ✓ Ofrecerle cortésmente ayuda, describiéndole aquellas características del edificio que usted considere importantes para el seguro y adecuado desenvolvimiento de la persona usuaria.

- ✓ Si rechaza su ayuda NO se moleste, ya que la mayoría de estas personas usuarias disfrutan de su autonomía.
- ✓ Informarle la ubicación de la silla, mesa, escritorio u otros elementos relacionados con su comodidad y desenvolvimiento dentro de una oficina u otro recinto.
- ✓ No conversar con sus acompañantes o terceros sobre las limitaciones de la persona usuaria con discapacidad.
- ✓ Siempre dirigirse directamente a la persona usuaria.
- ✓ Si le va a entregar algún documento o material, indicarle de qué se trata y dónde se encuentra colocado (por ejemplo: sobre la mesa).
- ✓ Proporcionarle ayuda para la firma de documentos.
- ✓ Las personas con baja visión deben ubicarse cerca de una fuente de iluminación natural o artificial.

A la hora de trasladar a una persona usuaria con discapacidad visual, usted debe:

- ✓ Preguntar cómo prefiere que usted le sea útil.
- ✓ Tomar el brazo de la persona usuaria por encima del codo o colocar su mano sobre su hombro.
- ✓ No empujar a la persona usuaria, ni correr.
- ✓ Caminar a su lado, despacio y ligeramente medio paso adelante.
- ✓ En sitios estrechos tome la delantera y explíquele la situación.
- ✓ En presencia de obstáculos, descríblele la(s) situación(es) de riesgo.
- ✓ En escaleras: detenerse, indicarle la situación, esperar indicaciones y si hay pasamanos colocar su mano en el mismo.
- ✓ Dejar que la persona usuaria utilice su bastón, perro guía u otra ayuda técnica.
- ✓ No distraer ni tocar a su perro guía jugando con él o haciéndole cariño.

Animales de asistencia

Todo perro guía, un perro de señales u otro animal individualmente entrenado para proporcionar asistencia a personas con discapacidad. Los animales de asistencia desempeñan algunas de las funciones y tareas que la persona con discapacidad no puede realizar por sí misma.

Algunos ejemplos de animales de asistencia:

- ✓ Los Perros guías son un tipo de animales de asistencia usado por personas con discapacidad visual. Este es el tipo de animal de asistencia con el que la gente está más familiarizada.
- ✓ Animales que alertan sobre sonidos a personas con discapacidad auditiva.
- ✓ Animales entrenados para impulsar una silla de ruedas o cargar y levantar cosas para una persona con movilidad restringida.
- ✓ Animales entrenados para asistir a personas con movilidad restringida o con pérdida del equilibrio.
- ✓ Animales de apoyo emocional para personas con discapacidad mental.
- ✓ Un animal de servicio no es una mascota.



¿Cómo se puede identificar si un animal es realmente un animal de asistencia y no una mascota?

En Costa Rica no existe identificación oficial para los animales de asistencia. Si usted tiene dudas en relación a que el animal sea o no un animal de asistencia, puede preguntar a la persona que porta el animal si es un animal de servicio requerido por su discapacidad.

Los animales de asistencia pueden entrar a cualquier establecimiento que brinde servicios públicos, aunque este sea privado.

Al animal de servicio se le debe permitir que acompañe a la persona con discapacidad a todas las áreas del establecimiento destinadas para clientes o personas usuarias. Una persona usuaria que porta su animal de servicio no debe ser segregado de otros clientes o personas usuarias.

En el transporte público o institucional

Todo animal de asistencia debe ser admitido en todo tipo de transporte público, sea autobús, taxi, tren, avión, institucional u otro.

- √ Siempre pregunte a la persona con discapacidad si desea que le ayude, ya sea a subir, cruzar, indicar adónde firmar, etc.

Significado del bastón para ciegos dependiendo del color y tipos



Rojo y blanco: para identificar a aquellas personas ciegas y sordas.

Bastón verde / amarillo: es más reciente y se remonta al año 2011, utilizado por aquellas personas de tienen baja visión.



Discapacidad física o motora

Si la persona usuaria presenta una dificultad física o motora, la persona funcionaria que está atendiéndola debe:

- √ Preguntarle cómo prefiere que usted le sea útil.
- √ Colocarse frente a la persona usuaria, nunca detrás de ella.
- √ Procurar estar a una misma altura: sentarse o ponerse de cuclillas.
- √ Atender a la persona usuaria en un espacio adecuado y libre de obstáculos.
- √ Tener extremo cuidado y precaución cuando se le ayude a bajar las escaleras, aceras o desniveles.

√ A la hora de trasladar a la persona usuaria en silla de ruedas, usted necesita siempre y cuando la persona usuaria solicite su ayuda:

- Tomar la silla de los puños.
- Empujar la silla suavemente.
- Evite chocar con otras personas u objetos.
- Caminar despacio.
- Evitar giros rápidos e imprevistos.
- Una vez que se detenga, poner el freno de la silla.
- Evitar colgar objetos en la silla y apoyarse en ella.
- Precaución con las rampas, declives, grietas en los pisos y aceras.



Consideraciones para trasladar a una persona usuaria que utilice otro tipo de apoyo técnico como bastón, muletas, andaderas, sillas de rueda etc.

- √ Preguntarle cortésmente, si requiere ayuda para ello.
- √ Consultarle a la persona usuaria si necesita ayuda para trasladarse.
- √ NO sujetar a la persona usuaria del brazo que utiliza para apoyarse.
- √ Procure ayudar a la persona usuaria con los objetos/documentos que porta.
- √ Evitar que la persona usuaria permanezca de pie y ofrecerle tomar asiento.
- √ Procurar que la persona usuaria tenga su ayuda o apoyo técnico al alcance.
- √ Si camina junto a la persona usuaria: ajustar su paso y velocidad a las posibilidades de ella, es decir, llevar su mismo paso.
- √ Tener extremo cuidado y precaución cuando se le ayude a bajar las escaleras, aceras o desniveles.

Tipos de bastón



Tipos de Andadores



Andadores sin ruedas



Andadores con dos ruedas



Andadores con tres ruedas



Andadores con cuatro ruedas

Protocolo de Atención a las Personas Adultas Mayores

Si la persona usuaria es adulta mayor, el funcionario (a) que está atendiéndola debe:

- Siempre brindar un trato amable y respetuoso a los adultos(as) mayores.
- Ofrecerle cortésmente ayuda, describiendo aquellas características del edificio que usted considere importantes para el seguro y adecuado desenvolvimiento de esta persona usuaria.
- Mostrarle siempre respeto: cuando se dirija a una persona adulta mayor tratarla por su nombre y no utilizar expresiones diminutivas del nombre o formas que pudieran ser interpretadas como exceso de confianza o falta de respeto.
- Mantener una consideración especial para la población adulta mayor, procurando la satisfacción de sus necesidades mediante condiciones adecuadas para su atención y un trato paciente, comprensivo y respetuoso.
- Respetar en todo momento la autonomía de la población adulta mayor y su voluntad en la toma de decisiones.
- Brindarle siempre información clara y precisa.
- Si le va a entregar algún documento o material, explicarle en detalle de qué se trata y sobre su contenido.
- Consultarle si requiere ayuda para la firma de documentos, en caso afirmativo, utilizar las ayudas técnicas disponibles.
- La población adulta mayor no se encuentra exenta de presentar algún tipo de discapacidad, por esa razón se debe estar atento(a) a la condición de la persona adulta mayor y aplicar los protocolos de atención de personas usuarios(as) con discapacidad auditiva, física o motora y visual, según lo amerite cada caso.

Protocolo de Atención a las Personas Usuarias Difíciles

Cuando al funcionario (a) le corresponda atender a una persona usuaria que está disgustada o que por alguna razón podría considerarse “difícil”, él (ella) requiere:

- Mirar a la persona usuaria a los ojos, ya que lo peor que se puede hacer es evitar su mirada, puesto que podría pensar que no se le está poniendo atención, que se está ignorando o que simplemente su situación no interesa.
- No cruzar los brazos sobre su pecho, ya que ello demuestra (al menos subconscientemente) que está en desacuerdo con la persona que habla.
- Si es posible no colocarse totalmente frente a frente con la persona usuaria, sino ubicarse ligeramente de lado a ella, en ángulo, puesto que es más fácil “discutir” con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado.
- Si la persona usuaria eleva la voz, ¡baje la suya!, se necesitan dos para discutir.
- Cuidar el tono de su voz. Hay que recordar que muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino cómo lo dice. Proyecte siempre un tono respetuoso.
- Mantener la calma. No tomarlo como algo “*personal*”, dejar que la persona usuaria se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado(a).
- La persona usuaria podría haber llegado ya disgustado(a) por alguna otra razón. Demostrarle su profesionalismo y mantenerse tranquilo(a) ante esta situación.
- Escuchar a la persona usuaria. Déjela que se exprese. No la interrumpa. Al dejarla hablar, generalmente se calma, es como una “*válvula de escape*”.
- Tratar de comprender bien cuál es el problema. Concentrarse en entender cuál es la causa que provocó el disgusto.
- No echarle la culpa al desconocimiento, a algún compañero(a) o proceso, aunque no sea totalmente culpa nuestro el malestar que la persona usuaria exhibe, es más conveniente intentar calmarlo(a), sin provocar que él o ella se sienta “culpable”.
- Usar frases como “*le comprendo*”, “*qué pena*”, “*claro que sí*”. Esas frases calman a la persona usuaria, pues demuestran que está consciente del malestar que manifiesta y de su causa.
- Procurar que la persona usuaria salga satisfecha, por eso busque la mejor solución y désela.
- No siempre la persona usuaria puede tener la razón, pero déjele el sabor del sí, fundamentando sus respuestas.

- Si tiene que pasar el caso a otra persona funcionaria o la Jefatura, procurar explicarle todo el detalle, porque es aún más molesto para la persona usuaria, tener que explicar dos veces una situación tensa.
- Nunca hay que asegurar que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.

Capítulo IV

Bibliografía Consultada.

Ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” y su Reglamento DE. 39096-PLAN.

Lineamientos de Gestión de las Contralorías de Servicios.

Búsqueda en internet de los conceptos Manual y Protocolo para determinar la diferencia entre ambos.

Manual de Atención Servicio al Cliente (BPDC).

Manual de Atención Servicio al Cliente (Municipalidad de Escazú).

Manual de Atención y Servicio al Usuario (MCJ).

Manual de Normas de Atención y Servicio al Usuario (CONAPE).

Manual para la Atención al Usuario (MOPT).

Manual Servicio al Cliente (Municipalidad de la Unión).

Manual Servicio al Cliente (Municipalidad de Liberia). • Manual de Atención y Servicio al Usuario (FONAFIFO).

Manual Atención al Usuario (Ministerio de Economía y Finanzas de Panamá).

Protocolo de Atención a las Personas Usuarias (JUDESUR).

Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad Física o Motora (FONAFIFO).

Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad Auditiva (FONAFIFO).

Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad Visual (FONAFIFO).

Protocolo de Atención a Personas Adultas Mayores (FONAFIFO).

Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano del Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de Colombia).

Manual y Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional (Colombia).

Guía “Para relacionarse mejor con las personas con discapacidad”, elaborado por CONAPDIS.

Tratado de Marrakech

Ley de Creación del INAMU

Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres -
Belem Do Pará de la OEA

Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la
Mujer de la ONU (CEDAW).

Guía para la elaboración de un Manual de atención a la persona usuaria-y sus
protocolos, elaborado por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios
de MIDEPLAN.