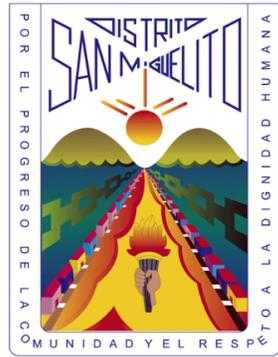




MUNICIPIO DE SAN MIGUELITO



Alcaldía de San Miguelito

Manual de Atención al Vecino





ALCALDÍA DE SAN MIGUELITO

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA

MANUAL DE ATENCIÓN AL VECINO



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
II. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	4
Objetivo	4
Alcance	4
Funciones.....	4
Conceptos importantes en la atención al vecino	5
III. EL SERVIDOR MUNICIPAL Y SU IMAGEN DENTRO DE LA INSTITUCIÓN	6
La primera impresión	6
¿Qué apariencia tengo? (lo que ven)	6
¿Cómo hablo? (la voz)	6
¿Qué digo?.....	6
¿Cómo escucho?.....	6
¿Cómo proyectarse exitosamente?.....	7
Forma de Vestir.....	8
Trabajo en equipo y atención al usuario	10
Personal de Seguridad.....	12
Aspecto que permite transmitir una buena imagen de la Alcaldía.....	12
Atención Física en las instalaciones de la Alcaldía	12
Atención por vía telefónica	14
Ejemplos de frases y guiones para responder a un llamado telefónico	15
Al recibir un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:.....	16
Cómo dirigirse al vecino:	16
Frases de cierre	17
Uso de los teléfonos de la Institución por parte de los funcionarios	18
Elementos de la Comunicación Verbal.....	19
Aspectos que impiden la buena comunicación verbal	20
Frases que se deben evitar en la comunicación verbal	21
Comunicación no verbal.....	22
IV. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	24
¿Qué es una persona con discapacidad?	24



Tipos de Discapacidad:	24
Como conducirnos ante una persona con cualquier condición de discapacidad	26

I. INTRODUCCIÓN

Introducción aquí

II. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

El presente Manual está dirigido a todos aquellos funcionarios que trabajan directamente con el público, y tiene por objetivo garantizar día a día la calidad de la atención que presta la Alcaldía de San Miguelito.

Objetivo

Fortalecer la actitud de servicio del funcionario de manera tal que promueva el acercamiento de la Alcaldía a nuestra Institución, a fin de atender oportunamente las solicitudes de información y de gestión de trámites, incluyendo las quejas, reclamos y sugerencias presentadas, y establecer de esta manera un puente de comunicación entre los usuarios y la Alcaldía.

Alcance

Estas normas comprometen también a todo el personal de la Alcaldía, a fin de facilitar la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención de las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias del usuario, de tal forma que se le dé una solución que satisfaga la respectiva solicitud.

Funciones

- Brindar orientación oportuna al vecino que acude a la Alcaldía para adelantar trámites y demás solicitudes.
- Servir de guía para garantizar una atención oportuna y eficiente al vecino.
- Asegurar la calidad de los trámites que la Alcaldía de San Miguelito.



Conceptos importantes en la atención al vecino

En el acto de atención se debe:

- ✓ Personalizar el contacto y brindar una atención esmerada, con procesos de calidad.
- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta.
- ✓ Entender las necesidades básicas del vecino:
 - Necesidad de ser comprendido: interpretar bien lo que desea.
 - Necesidad de ser bien recibido: no recibir al usuario como extraño.
 - Necesidad de sentirse importante: el ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas.
 - Necesidad de comodidad: las personas necesitan armonía y comodidad física (lugar donde esperar, sanitarios aseados, oficinas limpias y ordenadas, etc.) y psicológica (seguridad y confianza).



III. EL SERVIDOR MUNICIPAL Y SU IMAGEN DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

La imagen de un individuo, en el sector público o privado, se construye mediante relaciones de largo plazo con todos los usuarios, compañeros, gobiernos, empresas, organizaciones, países, grupos de opinión, entre otros.

La imagen no es solo un logotipo y algunas actividades de las relaciones públicas, sino sobre todo de las relaciones entre las partes y de brindar atención y calidad.

La primera impresión

El proceso de percepción de una persona a otra transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión. Los componentes de la primera impresión son:

¿Qué apariencia tengo? (lo que ven)

La apariencia se refiere a los rasgos físicos, la presentación personal, las expresiones, el tacto y los movimientos del cuerpo.

¿Cómo hablo? (la voz)

La voz se convierte en la fuente de información, con la que se tratarán de cubrir las cosas que no se aportan visualmente. Las características más importantes son:

- Rapidez
- Volumen: tono
- Calidad o timbre
- Articulación o dicción

¿Qué digo?

Las palabras. ¿Cómo enfoco los asuntos? ¿Qué pienso y cómo lo expongo?

- Lo positivo: Estilo directo y afirmativo; no restrictivo, sin disculpas ni evasivas, sino simple, organizado, coloquial, conciso, animado, breve y preciso, incluso participativo.
- Lo negativo: Estilo y actitud restrictiva, términos, expresiones, léxico, entre otros.

¿Cómo escucho?

- No interrumpir.



- Dar señales de retroalimentación: escuchamos y entendemos su mensaje.
- Utilizar los términos del interlocutor(a). Responderle.
- Demostrar interés pidiendo aclaración de lo que oímos.
- Entorno y organización personal
- Mantenga el área de trabajo limpia y ordenada.
- Muéstrese ordenado y organizado.
- Tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

¿Cómo proyectarse exitosamente?

Es necesario comprender que debemos proyectarnos exitosamente hacia los usuarios, y para ello debemos pensar en cosas tales como:

- Los vecinos tendrán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca higiene personal, apariencia, presentación personal, modales, forma de caminar, cómo sonrío e incluso cómo da la mano el funcionario, entre otros aspectos.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.
- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas también deben lucir limpias y cuidadas. Las uñas en las mujeres no deben estar a medio pintar.
- Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino también por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- Cuide su aliento. Un descuido en esa parte puede ser desagradable para su interlocutor(a).
- No se permiten tatuajes visibles, ni el “perforado” o piercing en lugares visibles, incluyendo la boca y la lengua.
- La imagen de los funcionarios se convierte en parte de la imagen del Ministerio, y por ello es importante tener en cuenta que:
 - ❖ La imagen es dinámica, evoluciona.



- ❖ A mejor o mayor imagen, más poder de influencia.
- ❖ Lenguaje de los signos: es necesario utilizar símbolos, íconos, objetos, logotipos, marcas, entre otros recursos. Este lenguaje tiene el objetivo de buscar elementos identificadores con grupos sociales, y estatus.
- ❖ Tenemos un contenido, pero también poseemos una apariencia. Lo primero que ve la gente es nuestra apariencia. Si la apariencia no es aceptada, nuestro contenido no tendrá oportunidad de ser conocido.
- ❖ Al atender a un usuario se está proyectando la imagen de la Alcaldía.
- ❖ El impacto que se logre en el usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad o una de servicio deficiente.
- ❖ Cuide su higiene personal, desde su cabello y la forma en que lo peina, así como el estar bien rasurado o con una barba bien cuidada, si es hombre, y usar un maquillaje discreto, en el caso de las mujeres. Los colores y cortes de cabello también deben ser discretos.

Forma de Vestir

La ropa influye en el estado de ánimo. Vestir bien no significa un estilo sofisticado, sino tener la intuición para elegir la ropa que mejor le quede según la ocasión.

El uniforme y el carné son los distintivos de nuestra Institución, para que cada funcionario de la Alcaldía de San Miguelito, lo utilice solamente en horarios de trabajo. Se usa para que todos sepan que la persona que lo porta ejerce determinadas funciones o posee ciertos derechos y obligaciones. Por tanto, debe conservarse en buen estado.

Los funcionarios autorizados que por su labor no utilicen el uniforme, deben seguir los siguientes lineamientos en la forma de vestir:

- Colores
 - ❖ En todas las prendas de vestir, los colores deben ser sobrios y discretos, adecuados para un ambiente de oficina.
- Camisas y Blusas
 - ❖ Estilos permitidos:
 - Hombres: camisas con cuello y botones, con manga corta o manga larga.
 - Mujeres: blusas de cuello o sin cuello, con o sin botones, manga larga, tres cuartos o corta.

No deben usarse: camisas deportivas, camisetas, mini camisetas, blusas de tirante delgado. Ningún tipo de camisa/blusa transparente,



tampoco blusas muy abiertas atrás o adelante.

- Pantalones
 - Estilos permitidos: pantalones de vestir sencillos, sobrios y de corte elegante para trabajo de oficina, con caída hasta el tobillo o el zapato.
 - × No deben usarse pantalones de carpintería u overoles. Las mujeres deben usar pantalones flojos, no muy ajustados, y ningún tipo de pantalón corto (short).
- Faldas
 - Estilos permitidos: las faldas podrán ser del largo que se desee pasando las rodillas, pero no más cortas de tres pulgadas arriba de la rodilla.
 - × No deben usarse: faldas transparentes ni demasiado ajustadas, ni minifaldas.
- Sudaderas, abrigos y gorras
 - Estilos permitidos: las sudaderas y abrigos deben ser de manga larga y quedar apropiadamente a la medida de los hombros. En el caso de los hombres, estas prendas deberán usarse sobre una camisa con cuello.
 - × No deben usarse: ningún tipo de gorra o sombrero, tampoco sudaderas sin mangas, sudaderas con gorros, ni diseños con marcas comerciales, letras, logotipos de empresas comerciales, ni dibujos, ni fotos de personalidades, deportistas, etc.
- Medias
 - Estilos permitidos: los hombres deben usar medias oscuras que hagan juego con el pantalón. Las mujeres, medias de nylon cortas o largas según sea el pantalón o la falda.
 - × No deben usarse: los hombres, medias blancas o de cuadros; y las mujeres, medias con diseños o decorados. No se permiten medias de diferente color en cada pierna.



- Zapatos
 - Estilos permitidos: en todos los casos se debe velar por que los zapatos estén siempre limpios, y tanto hombres como mujeres deben usar los dos zapatos iguales en estilo y color. Los hombres, tipo mocasín o con cordones, cerrados, sin abertura en los dedos o el talón. El personal femenino debe usar zapatos cerrados o abiertos de tacón alto, o de tacón bajo cerrados; también se permiten botas formales, usadas con pantalones o faldas.
 - × No deben usarse: botas de campo, tipo militar o vaquero; sandalias, tenis chancletas o pantuflas, ni zapatos de plataforma.

Trabajo en equipo y atención al usuario

Los usuarios perciben si en la Institución todos trabajan al mismo ritmo y si se comportan y actúan de la misma manera. Por ello, la atención y el servicio al usuario es un asunto de trabajo en equipo. Nos necesitamos unos a otros, tanto dentro de la oficina como entre oficinas. Apoyarnos es esencial para proyectarnos como un equipo coordinado que está para servir al usuario. A continuación, señalamos algunas consideraciones:

- La filosofía del trabajo en equipo en el servicio al usuario incluye también apoyar y proteger la imagen y la dignidad de los colaboradores, y con ello la imagen de la Institución.
- Es necesario conocer bien los trámites que se realizan en nuestra Institución, de manera que podamos dar una respuesta oportuna ante una solicitud de un usuario. En el caso de no tener una respuesta inmediata, es preferible buscar la ayuda de un colaborador. Recomendación: nunca es bien visto 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 un colaborador delante de un usuario; llámelo aparte e indíquele el error. Procure apoyarlo y darle su lugar, pero nunca discuta delante del usuario.
- Si tienen que salir juntos a atender a un usuario, pónganse de acuerdo en cuál va a ser el papel de cada uno, para que nunca haya contradicciones o se proyecte una imagen de equipo poco profesional.



- Nunca hable mal de un compañero ante un usuario. Si lo hace, estará deteriorando su propia imagen, la percepción del buen servicio y de la Institución.

Misión del Recepcionista

Darle una cordial bienvenida a cualquier usuario que ingresa en las instalaciones de la Alcaldía, y colaborar ágilmente en la identificación del lugar específico al cual se dirige. Por lo tanto:

- El personal de recepción es el rostro de la Institución ante los usuarios que llegan a nuestras oficinas, y por lo tanto deben proyectar una buena imagen.
- Por lo antes expuesto, sus conocimientos, presentación personal, modales y habilidad para la comunicación verbal y corporal son características clave en su desenvolvimiento profesional.
- Debe saludar y hacer sentir al usuario que es bien recibido. Posteriormente debe pasarlo y ubicarlo o guiarlo en su visita a la oficina.
- El recepcionista o guía de servicio debe tener como hábito una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo.
- Debe entender que su papel es clave para que la Institución proyecte dinamismo, modernización, cordialidad y un excelente servicio ante los usuarios.





Personal de Seguridad

La misión de su puesto es la seguridad de la Institución, sus funcionarios y los usuarios es fundamental para el personal de Seguridad. Además de velar por la seguridad en el Municipio sus principales funciones son:

- Ser amable con los usuarios.
- Mostrarse cortés y respetuoso con los usuarios.
- Mirar en forma natural a los usuarios.
- No asustar a menores de edad o a personas sensibles a las armas.
- Si es necesario, debe abrir la puerta y hacer sentir al usuario que es bien recibido, y hacerlo pasar adelante.
- Debe tener una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo, incluyendo las situaciones difíciles.

Aspecto que permite transmitir una buena imagen de la Alcaldía

- Saludo
Utilizar un tono de voz cálido y amable. Ejemplo: “Buenos días, señor/señora/señorita, mi nombre es, bienvenida/o a la Alcaldía de San Miguelito; ¿en qué podemos servirle o ayudarle?”. Con el saludo se produce la primera impresión de los funcionarios de la Alcaldía, por lo cual debe ser practicado correctamente.

Atención Física en las instalaciones de la Alcaldía

- Todo vecino debe ingresar a la Alcaldía por el área de la recepción principal, una vez dentro, debe ser atendido en el mostrador por la persona encargada



de la recepción, que de manera muy amable y luego de escuchar al vecino, procederá a tomar los datos personales para llevar un mejor control, luego de esto si el vecino desea ser atendido o realizar algún trámite en alguna dependencia dentro de las instalaciones, la recepcionista la proporcionará un carnet de visitante con dirección a la cual se dirige el vecino, nadie puede estar dentro de las instalaciones del Municipio sin su carnet respectivo, el horario de atención es 8:00 am hasta las 4:00pm.



- Si la persona va a hacer una solicitud por escrito, debe entregarla a la recepcionista, la cual verificará que la misma este dirigida la H.A o alguna dependencia especifica de la Alcaldía, que la misma contenga los datos personales del vecino(nombre, fecha, número telefónico y/o correo electrónico donde contactarlo y la dirección residencial del vecino), una vez verificado esto, se procederá a firmar colocar el sello de recibido y se asignará un número único de nota con el cual se podrá dar seguimiento al estatus de la solicitud, se deberá anotar esto en el libro físico de control de notas y en el formulario de control digital de notas.



- Quien atiende público debe reflejar seguridad en las respuestas, ya se trate



de solicitudes que se pueden resolver en el sitio, o para encauzar la solicitud hacia la Unidad Administrativa competente. Pero sobre todo debe mostrar siempre disposición para contribuir a resolver el planteamiento que presenta el usuario. Este aspecto es clave.

- Se debe proporcionar al usuario la certeza de que su petición será atendida en el tiempo establecido. La despedida no se debe descuidar, es el último paso de la atención, corresponde a la impresión que se llevará el usuario; el tono de voz también tiene que ser cálido y amable.

Atención por vía telefónica

- Al contestar la llamada, el operario debe primero identificarse con su nombre completo y cargo, luego de esto, pedirá amablemente al vecino identificarse con su nombre, número de cédula, teléfono y lugar de residencia, una vez culminado esto, se procede a escuchar atentamente al vecino y tratar de brindar respuesta inmediata si es posible, de no ser así, indicar cuales son los procedimientos para poder solucionar su situación sea este un trámite o una queja o problema, anotar todo esto en el formulario correspondiente y asignar número único de reporte, despedirse cordialmente del vecino, no debe culminarse la llama
- La forma de contestar el teléfono forma parte de la imagen corporativa de la Institución. Es importante uniformar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que el vecino siempre reconozca este modelo en todos los departamentos y unidades de la organización.
- Si la extensión está ocupada.
- “La extensión que solicitó está ocupada en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?”.
- Si el usuario pide hablar con otra persona o dejar un mensaje, se debe responder en forma amable: “Sí, con mucho gusto le comunico de inmediato”; o “Con mucho gusto, dígame su mensaje”.



- Si nadie contesta:
 - No diga “No contestan” o “No hay nadie”, diga: “La extensión que solicitó está ocupada. Puedo transferirle la llamada a la extensión ‘equis’ de ese departamento”. Si es así, pase la llamada explicando la situación a la persona que va a retomar la llamada.
 - Si el usuario desea hablar exclusivamente con determinada persona, se debe agregar: “Si lo desea, puede dejar su mensaje”.

Ejemplos de frases y guiones para responder a un llamado telefónico

Reglas del lenguaje telefónico:

- Sonría: la sonrisa se escucha por el teléfono. Hace la voz más cálida y simpática.
- Vocalice: vocalice las palabras bien y moderadamente, de manera que sea fácil de entender para el usuario. Mientras habla no ingiera ningún alimento, ni agua embotellada, ni confites, ni goma de mascar, pues estos elementos perjudican la locución.
- Hable lentamente: dese todas las oportunidades para hacerse comprender; pues al estar al teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.
- Escuche: cuando el interlocutor habla, hágale saber que lo escucha (“Sí”, “Ya veo”, “De acuerdo”, “Claro”, etc.).
- Anote: esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.
- Explique: si debe poner en espera la llamada, antes de hacerlo hágalo saber y explique brevemente por qué tiene que hacerlo. Es importante que el funcionario evite dejar en espera al usuario por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe volver con el interlocutor y solicitarle un par de minutos más y así consecutivamente hasta cuando se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste decidir si desea o no seguir esperando. Utilice las fórmulas de cortesía: introducen flexibilidad en la conversación y mejoran el contacto humano. Por ejemplo: salude, despídase, y diga siempre: Por favor, Gracias, o Muchas gracias.



- Gane Tiempo: atienda el teléfono antes del tercer timbrado. Si promete volver a llamar, hágalo a la hora convenida.
- Identifíquese: al identificarse personaliza la conversación y le da confianza al usuario. Por ejemplo: “Buen día (y el nombre de la Unidad Administrativa), le atiende... (dar el nombre del funcionario)”.

Al recibir un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:

- Destinatario: “Es un mensaje para...”
- Quién llama: nombre de la persona que deja el mensaje.
- El objeto de la llamada: “Es con respecto a...”
- La finalidad de la llamada: el destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el problema.
- Seguimiento: ¿cuál de los dos llamará al otro?
- Dónde y cuándo: ¿cuándo y a qué número volverá a llamar usted?

Cómo dirigirse al vecino:

- Señor, señora, señorita.
- El nombre del usuario, usando primero Señor o Señora. Se usa el nombre solamente si ya se conocen y tienen cierto grado de confianza. Use el sentido común. Nunca utilice apodos.
- Muestre ganas de ayudar y ¡ayude!
- Escuche con interés, concentrado en el tema.
- Evite discusiones y negativismos.
- Hable con calma y en tono agradable.
- Verifique que el interlocutor le está entendiendo.



- No tutee al usuario.

Frases de cierre

Recuerde despedirse agradeciendo al usuario la oportunidad de servirle.

- Ejemplos: Terminando la llamada telefónica, algunas frases pueden ser:
 - Muchas gracias por llamarnos.
 - Estamos para servirle.
 - Fue un placer servirle.
 - Gracias por su paciencia y esperamos poder servirle con mayor prontitud la próxima vez.
- Despedida:
 - “Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día”.
 - “Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día”.
- Si la extensión está ocupada:
 - “La extensión que solicitó está ocupada en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?”
 - Si el usuario pide hablar con otra persona o dejar un mensaje, se debe responder en forma amable: “Sí, con mucho gusto le comunico de inmediato”; o “Con mucho gusto, dígame su mensaje”.
- Si nadie contesta:
 - No diga “No contestan” o “No hay nadie”, diga: “La extensión que solicitó está ocupada. Puedo transferirle la llamada a la extensión ‘equis’ de ese departamento”. Si es así, pase la llamada explicando la situación a la persona que va a retomar la llamada.
 - Si el usuario desea hablar exclusivamente con determinada persona, se debe agregar: “Si lo desea, puede dejar su mensaje”.



- A un usuario que espera en la línea:
 - “Gracias por esperar. Por favor, disculpe la demora. Ya se desocupó la extensión. Lo comunico de inmediato”.
- Las otras extensiones:
 - Al contestar: levante el teléfono a más tardar al tercer timbrado, aunque no sea su teléfono. No deje al usuario esperando. Los usuarios pierden la paciencia y pueden ponerse de mal humor y generar inconformidad.
 - Frases de apertura: Tan pronto levante el teléfono, empiece saludando en forma corta pero cortés: “Buen día” (tarde o noche) y luego identifique de inmediato su Unidad Administrativa en el Ministerio, agregue enseguida “Le atiende... (nombre de la persona)”, diga el nombre claramente para que su interlocutor pueda escucharlo y entenderlo bien, y termine diciendo: “¿En qué puedo servirle?”.

Uso de los teléfonos de la Institución por parte de los funcionarios

Los funcionarios no deben usar los teléfonos o cualquier otro medio de comunicación para atender asuntos personales, salvo en casos urgentes o indispensables. Esta norma busca no obstaculizar las llamadas de posibles usuarios que necesiten comunicarse con el Ministerio.



Elementos de la Comunicación Verbal

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:

- **Confianza:** es necesario crear un ambiente de confianza cuando se atiende al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus requerimientos. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:
 - Hable directamente al usuario y mirándole el rostro.
 - No tutee al usuario. Cuando se dirija a él háblele de Usted.
 - Muéstrese humano y sensible.
 - Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles y explicaciones complejas.
 - No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
 - Escuche con cuidado, no se distraiga.
 - Tome notas si fuere necesario.
- **Respiración:** respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundamente y elimine la ansiedad.
- **Sonría:** una sonrisa transmite confianza.
- **Sencillez y Brevedad:** hable con términos y vocablos simples. Hable apenas lo necesario.
- **Orden:** hable ordenadamente, y tenga un comienzo, un desarrollo y un final.
- **Convicción:** su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.



Aspectos que impiden la buena comunicación verbal

- Ser prepotente. Al contrario, el funcionario debe ser modesto al presentar sus ideas, y paciente mientras escucha;
- Ser egocéntrico (“Es que yo...”, “Porque yo...”, “Yo he pensado...”).
- Recriminar al interlocutor (“Usted está equivocado”, “No me ha entendido...”).
- Tener lapsos de mente en blanco (“Eheee...”, “Sabe queee...”, “Esteee...”).
- Carecer de habilidad interpretativa o narrativa.
- Demostrar diferencias de lenguaje.
- Demostrar timidez o indiferencia.
- Demostrar diferencias de profesión, estatus o condición social.
- Demostrar sentimientos negativos o cambios de estados de ánimo.
- Irrelevancia en la escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).



Frases que se deben evitar en la comunicación verbal

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario, tales como:

- ¿Entiende? – Connota que el usuario es poco inteligente.
- ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que anda en el baño o tomando café.
- Está ocupado resolviendo un asunto importante. (Recuerde que nada es más importante que el usuario).
- Es que en ese departamento nunca contestan.
- ¡Es que tenemos cada funcionario!
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso era antes. Ahora lo hacemos de modo diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otra oficina.
- Espere un momento. Tengo una llamada. (El usuario que está presente es primero que el teléfono).
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?
- Mire, señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo.
- No sea impaciente, por favor.



- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Perdón, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo.
- ¿Pero no leyó las instrucciones?
- Debí fijarse en eso antes de hacer el trámite.
- Ya le contesté eso.

Además, evite la excesiva confianza con los usuarios. Brinde siempre un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:

- ¡Sí, corazón, yo le dejo el mensaje!
- Oye, ¡cómo estás! (Aunque sea un conocido en el trabajo, se debe actuar de manera profesional).
- ¡No, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
- ¿Cómo vas? (No se tutea al usuario).

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal. A continuación, se mencionan los principales elementos:

- Naturalidad: actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
- Contacto Visual: mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- Labios: no se los muerda ni se los humedezca con la lengua: son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo; en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.



- Forma de sentarse: no cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos visibles, e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas denota nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos, pues indican intranquilidad e inquietud.
- La voz: dice mucho de la personalidad. Utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el que habla. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- Las manos: contrólelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles. Ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- Aprenda a Escuchar: una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que se escucha. Para escuchar es importante lo siguiente:
 - Oiga con cuidado las principales ideas.
 - Mire a la otra persona cuando le habla.
 - Inclínese hacia la persona que le habla.
 - Demuestre que está profundamente interesado.
 - Haga preguntas.
 - Concrétese en el tema que le plantea.
 - No interrumpa y no se distraiga.



IV. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Qué es una persona con discapacidad?

- Las personas con discapacidad son aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Tienen un trato y atención preferencial para erradicar y evitar discriminación y exclusión.

Tipos de Discapacidad:

- Discapacidad sensorial (Visual): La discapacidad visual está relacionada con una deficiencia del sistema de la visión que afecta la agudeza visual. Campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, afectando la capacidad de una persona para ver, la misma puede ser total o parcial.
- Discapacidad sensorial (Auditiva): Es la pérdida auditiva en mayor o menor grado, puede presentarse desde la sordera profunda a la leve o moderada (hipoacusia).
- Discapacidad física: La discapacidad física se puede definir como la resultante de una deficiencia física, que posee la persona que, al interactuar con el entorno, se ve limitado su desempeño motor. Se consideran las situaciones donde la persona tiene alguna alteración de sus extremidades, la falta de alguna, o el uso de implementos (prótesis, andaderas, bastones, otros) que le permiten su desempeño funcional. Al momento de certificar esta condición en la persona, se toma en cuenta la valoración de las funciones de las estructuras corporales, actividad y participación, factores contextuales, que incluyen los personales y ambiente.
- Discapacidad intelectual: Esta discapacidad se manifiesta cuando una persona con limitaciones significativas interactúa con su entorno. Entonces, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que se presentan, según sea el entorno, la discapacidad se manifestara de



manera diferente. A las personas con esta discapacidad, se les dificultará, en mayor grado que a los demás, aprender, comprender y comunicarse.

- Discapacidad visceral: Referente a deficiencias en las funciones y estructuras corporales de los sistemas: cardiovasculares, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino y genitourinario que limitan la realización de tareas o acciones en un contexto normalizado.



Como conducirnos ante una persona con cualquier condición de discapacidad

Debemos recordar siempre que ante todo es una persona, con desventajas o limitaciones en su actividad, pero que posee los mismos derechos y deberes que nosotros, que espera recibir de nuestra parte el apoyo, para lograr la inclusión social y alcanzar el goce de una vida digna y plena, ante esto debemos procurar:

- Pensar como nos gustaría que nos trataran si estuviéramos en su lugar.
- Ser naturales, como lo somos con todas las personas. •Nunca sentir lástima, se trata de personas con igual dignidad que nosotros. Como proceder ante las siguientes condiciones:

- Parálisis Cerebral: Recuerde que es una persona con inteligencia y alta sensibilidad, Cuando los acompañemos, no los hagamos ir de prisa, debemos ajustar nuestro paso al suyo, Si no les comprendemos al hablar pidamos que repita, ellos si nos comprenden. Permítales decidir o dar su opinión. No termine sus frases cuando plantean algo.
- Si utiliza muletas o bastones: Ajuste su paso al de ellos, Evitar empujones, no los separe de sus muletas, bastones o extensiones de su cuerpo, apóyelos a la hora de transportar objetos. Nunca los apure.
- Si usa silla de ruedas: Pregúntele como puede ayudarle, tenga cuidado al bajar aceras o rampas, no tome la silla por los apoya brazos (son desmontables). Al hablarles, hágalo de frente o de lado, no detrás, y se recomienda sentarse para que la conversación este al mismo nivel físico. Cuando los atienda diríjase a ellos no a su asistente o acompañante, cuando requiera saber algo de la persona, no se moleste si ellos no aceptan ser ayudados en algunas situaciones, muchas veces requieren hacer uso de su independecia. Y debemos permitirles ese espacio.
- Si tiene discapacidad visual: Hágale saber que usted está cerca, indicándole su posición (derecha, izquierda o en frente), no utilice: aquí, allá....esto carece de sentido para ellos, dígame su nombre enseguida,



esto crea un estado más ameno al abordaje y atención, para acompañarle a otro sitio, no lo agarre, ofrézcale su brazo indicándole en qué lado usted está ubicado, la persona se sostendrá de usted, cuando haga cambios en el entorno debe comunicarlo a la persona, para que se pueda orientar dentro de las instalaciones.

- Si tiene discapacidad auditiva: Colóquese frente a la persona, al momento de comunicarse., hable despacio y claro, sin exagerar, utilice gestos sencillos mientras le habla, en caso de dificultades, escriba lo que desea decirle, se recomienda aprender lengua de señas. No les llame: sordo mudos...mudos, ellos pueden emitir sonidos. Comprenderlos y aceptarlos con su condición.
- Si tiene alteraciones del comportamiento o trastornos cognitivos: No sienta temor de la persona, actúe naturalmente, sus reacciones son lentas, téngale paciencia.

Recuerde ante una persona con discapacidad

- Tener paciencia.
- No apurarlo.
- Dejarle ser independiente.
- Respetar su derecho a la autonomía.
- Respetarle su derecho a tener una vida digna, plena e independiente, con equiparación de oportunidades.
- Inclúyalo(a).



FUENTES:

1. Despacho Superior Secretaría General. (s/f). Manual de atención al usuario. Gob.pa. https://www.mef.gob.pa/wp-content/uploads/2019/11/manual-atencion-usuario_2019.pdf
2. La atención a las personas con discapacidad, P. (s/f). Manual de Buenas Prácticas. Gob.pa <https://www.procuraduria-admon.gob.pa/wp-content/uploads/2019/02/manual-de-buenas-practicas22-1-19-4.56.pdf>