

## COMUNICACIÓN INTERNA DE ACUERDOS DE JUNTA DIRECTIVA



SESIÓN N°  
2014-053  
EXTRAORDINARIA

FECHA  
12-12-2014

ARTÍCULO  
1

INCISO

FECHA  
COMUNICACIÓN  
17 de diciembre 2014

**ATENCIÓN:** PRESIDENCIA EJECUTIVA, GERENCIA GENERAL, SUBGERENCIA GENERAL, AUDITORÍA INTERNA, DIRECCIÓN JURÍDICA, CONTRALORIA DE SERVICIOS

**ASUNTO:** PROTOCOLO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

**ACUERDO**  
N° 2014-642

### INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

#### JUNTA DIRECTIVA

Conoce y aprueba esta Junta Directiva el siguiente:

#### PROTOCOLO SERVICIO AL USUARIO

#### CAPÍTULO 1: GENERALIDADES

##### 1.1 Fundamento Legal

Ley 9158 del 08 de agosto del 2013 publicado en la Gaceta No. 173 del martes 10 de setiembre del 2013

##### Objetivo

Establecer lineamientos que servirán de guía a los colaboradores en el servicio de atención al usuario tanto internos como externos, convirtiéndose éste en una herramienta fundamental para un servicio de calidad.

##### Ámbito de aplicación y responsabilidad

Será de aplicación para todo el personal del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, siendo responsabilidad de las jefaturas el vigilar su aplicación y cumplimiento en forma generalizada.

Los lineamientos contenidos en este Protocolo de Servicio de atención al Usuario, serán de aplicación obligatoria para todo el personal del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

## **Misión AyA**

Asegurar el acceso universal al agua potable y al saneamiento de forma comprometida con la salud la sostenibilidad del recurso hídrico y el desarrollo económico y social del país.

## **Visión AyA**

Ser la Institución Pública de excelencia en rectoría y gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para toda la población del país.

## **Valores**

Son los enunciados adoptados por el AyA como parte de su cultura organizativa, así los valores que regirán el accionar institucional serán:

**Ética y Transparencia:** se refiere a que todas las actividades que ejerza el funcionario en el cumplimiento de sus labores institucionales se deben realizar en forma clara, sin ambigüedad y que no permitan dudas, así como ser congruentes y honestos en el trabajo aplicando las normas sociales y legales establecidas.

**Solidaridad:** es el comprometernos con las necesidades de la sociedad y los usuarios, brindando un servicio de calidad con justicia social y económica.

**Espíritu de Servicio:** se refiere a que debemos actuar con compromiso, diligencia, disposición y cercanía con nuestros usuarios y compañeros de trabajo.

## **CAPÍTULO 2: LINEAMIENTOS DE SERVICIO AL USUARIO**

### **2.1 Usuario**

Usuario será toda persona, incluida la persona con discapacidad (interna y externa) que requiera de nuestros servicios como funcionarios públicos.

### **2.2 Principios Generales**

- **Atención y Servicio:** Se debe brindar una atención amable, cordial, con ética y manifiesto deseo de servicio y apoyo, capacidad de respuesta, claridad y confiabilidad en la información suministrada, y con la empatía necesaria para lograr identificar los requerimientos de los usuarios. El superior inmediato, será el responsable de velar por que la atención que se brinde a los usuarios sea oportuna y de calidad.
- **Integralidad en el proceso de la Atención:** Capacidad de atender de manera uniforme a la totalidad de usuarios que requieran del servicio, indistintamente de sus capacidades físicas, sociales y económicas, aplicando para ello los

procedimientos y normativa establecidos.

- **Compromiso institucional:** La administración debe difundir y procurar una cultura del respeto, de no discriminación y accesibilidad, incorporándolos como un elemento más del proceso de gestión, involucrando a todos los colaboradores para lograr su sensibilización.
- **Actitud:** forma de actuar de las personas, se refleja en el comportamiento que empleará el funcionario para realizar su trabajo.

Las actitudes positivas harán que quienes brinden el servicio se sientan involucrados y se concienticen del sin número de presiones a que se encuentran sometidos. Una retroalimentación adecuada y oportuna, un ambiente de entusiasmo en el sitio de trabajo, mejora la productividad.

- **Asesoría correcta al usuario:** El usuario requiere de información correcta y oportuna. Esto implica que el colaborador debe dominar los servicios que brinda la Institución, donde puede encontrar más información sobre esos servicios, qué tipo de requisitos podría necesitar, cuáles son, donde se encuentran ubicadas y que horario tienen las oficinas de la institución, cualquier otra información particular que corresponda a la institución que representa.

El usuario busca un asesor que lo oriente y lo aconseje. El colaborador debe demostrarle que puede confiar en él, por su dominio en la materia, sus conocimientos, su preparación para brindarle apoyo en lo que mejor le conviene y tomando en cuenta sus necesidades particulares. Si en algún momento el colaborador tiene dudas, esto no debe evidenciarse. Con habilidad y discreción se debe consultar a otro que le pueda proporcionar la información necesaria.

- **Trabajo en equipo:**

Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado. El éxito de las empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus colaboradores. Cuando éstos trabajan en equipo, las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente. Sin embargo, no es fácil que los miembros de un mismo grupo se entiendan entre sí con el objeto de llegar a una conclusión final.

- **Confiabilidad de la información:** El usuario aprecia que se le diga la verdad aun cuando su expectativa no se llene plenamente. No mienta, esto puede perjudicar a usted, a la Institución y al Usuario.

Sea preciso y exacto con la información que se le solicita, ya sea en informes, estudios, reportes o datos, tanto para usuarios internos o externos.

- **Información del trámite:** Capacidad de informar al usuario sobre el estado o avance de su trámite o gestión ante la Institución.

El colaborador que atienda un usuario, estará en la obligación de brindarle toda la información que requiera con respecto a su caso, con el fin de que las necesidades del mismo sean satisfechas según lo requiera.

## **CAPÍTULO 3: LINEAMIENTOS SOBRE LA COMUNICACIÓN**

### **3.1. Formas de Comunicación**

Es necesario diferenciar entre la comunicación verbal y no verbal, ambas forman parte de los mensajes directos hacia el usuario.

La **comunicación verbal** es aquella que se realiza por medio oral, o a través de signos y palabras habladas o escritas, ya sea de frente a la persona, telefónico o por medio escrito.

La **comunicación no verbal** es la que está representada por el lenguaje corporal, nuestros gestos, movimientos, tono y timbre de voz, nuestra presentación personal.

## **CAPÍTULO 4: GUÍAS PRÁCTICAS PARA SERVICIO AL USUARIO**

Las guías prácticas son herramientas simples que facilitan la atención y el trato con los usuarios entre ellos las personas con discapacidad (internos y externos), las cuales deben ser de conocimiento y aplicación en todos los ámbitos institucionales.

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

- a) En el momento en que se entre en contacto con un usuario, tomar la iniciativa con el saludo: buenos días, buenas tardes, buenas noches, según corresponda, identificándose con su nombre y poniéndose a su disposición. Solicite el nombre del usuario de forma cortés y diríjase a él siempre por su nombre, bajo ninguna circunstancia se deben utilizar sobrenombres.
- b) Debe concentrarse en escuchar y prestar atención a nuestro interlocutor (usuario) hasta que haya terminado de hablar y entendido su problema o petición.
- c) Se debe generar un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un servicio de calidad y en satisfacer sus necesidades.
- d) Establecer una conversación con amabilidad, pero específico y directo según el planteamiento del usuario, demostrando interés y dominio.
- e) Utilice frases que demuestren su cortesía. Pronunciar frases como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y expresar “muchas gracias”, generarán

una mejor calidad de la atención brindada al usuario.

- f) Evite hacer gestos o señales que pueden ser interpretadas por los usuarios como desinterés de su parte, como muecas, risas, ruidos, movimientos de brazos, manos.
- g) Evite generar conflicto con el usuario, no lo confronte, no le diga que no tiene la razón o que está equivocado, no levante el tono de voz, no asuma posiciones corporales amenazantes, permita que el usuario se exprese.
- h) En caso de ser necesario profundizar sobre el tema, se deben utilizar preguntas cerradas y directas para manejar la conversación de una forma más clara y comprensiva.
- i) No se debe utilizar vocabulario vulgar, bostezar, comer, quitarse los zapatos, hablar por teléfono (este último a menos que sea necesario para la atención propia del caso), ni enviar mensajes de texto.
- j) Deje cualquier otra actividad que esté realizando mientras atiende al usuario, no se distraiga en otras actividades.
- k) Mantenga una posición corporal adecuada (ni desafiante ni desinteresada).
- l) Demuestre seguridad en su tono de voz, pero con un timbre moderado y uniforme, no demostrando inseguridad, timidez o agresividad.
- m) El mantener en todo momento contacto visual con el usuario, es de vital importancia.
- n) Muéstrese dispuesto a atender las sugerencias y recomendaciones de los usuarios.
- o) No emitir juicios de valor sobre las labores que otras áreas realizan, límitese a contestar únicamente lo requerido por el usuario.
- p) Despídase de manera cordial. (“Estamos para servirle, ¿algo más en que le pueda servir?”)

Para relacionarse mejor con las personas con discapacidades se debe tener en cuenta que:

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

Para comunicarse con una persona sorda debe:

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

Las personas con discapacidad física tienen ciertas limitaciones para desplazarse, por lo que pueden usar sillas de ruedas, muletas, bastón, andaderas u otras ayudas técnicas. Pueden presentar parálisis en sus cuatro miembros (cuadriplejía) o sólo en sus miembros inferiores (paraplejía). Si tiene parálisis cerebral pueden caminar y hablar con dificultad o no pueden hacerlo del todo.

Para relacionarse con una persona con discapacidad física se debe:

- Solicitarle nos indique que podemos hacer para apoyarle.
- Tener cuidado cuando se le ayuda a bajar escaleras y gradas.
- No agarrar su silla por el descansabrazos.
- Llevar el mismo paso de la persona a quien se le brinda apoyo.
- Si utiliza muletas, andadera u otra ayuda técnica, no se le debe apartar.

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

Para relacionarse con estas personas se debe:

- De ser necesario repetir varias veces una instrucción.
- Cuando no entendamos lo que nos dice, pedirle que lo repita.
- Ser natural, como con cualquier otra persona, no tenerle miedo.
- No hablar con otras personas de su condición en su presencia.
- Tener contacto con él o ella primero y luego con quienes le rodean.
- Nunca sentir ni demostrar lástima de su condición.

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 perro guía el cual les es inseparable.

Para relacionarse con personas con discapacidad visual se debe:

- Darle el nombre para que nos reconozca.
- Ofrecerle ayuda si se nota que tiene problemas o que hay algún obstáculo.
- Ofrecerle el brazo para que se apoye, no tomar el de él.
- No hablar con sus acompañantes como si no escuchara.
- Permitir que utilice su bastón o su perro guía para desplazarse, buscar obstáculos u otras labores.
- Los animales de asistencia desempeñan algunas de las funciones y tareas que la persona con discapacidad no puede realizar por sí misma.

## 4.2. Guía N° 2: Atención telefónica.

- ☞ En el momento en que se entre en contacto con un usuario, tomar la iniciativa con el saludo: buenos días, buenas tardes, buenas noches, según corresponda, identificándose con su nombre y poniéndose a su disposición. Solicite el nombre del usuario de forma cortés y diríjase a él siempre por su nombre, bajo ninguna circunstancia se deben utilizar sobrenombres.
- ☞ Debe concentrarse en escuchar y prestar atención a nuestro interlocutor (usuario) hasta que haya terminado de hablar y entendido su problema o petición.
- ☞ Se debe generar un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un servicio de calidad y en satisfacer sus necesidades.
- ☞ Establecer una conversación con amabilidad, pero específico y directo según el planteamiento del usuario, demostrando interés y dominio.
- ☞ Utilice frases que demuestren su cortesía. Pronunciar frases como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y expresar “muchas gracias”, generarán una mejor calidad de la atención brindada al usuario.
- ☞ Evite ruidos que pueden ser interpretados por los usuarios como desinterés de su parte, como risas.
- ☞ No deben utilizarse radios, reproductores de música, teléfonos celulares u otros elementos que distraigan y afecten la concentración y atención con el usuario.
- ☞ No debe interrumpir la conversación con el usuario a no ser que sea estrictamente necesario, solicitando el espacio al usuario dejando la llamada en modo de espera.
- ① ☞ Evite generar conflicto con el usuario, no lo confronte, no le diga que no tiene la razón o que está equivocado, no levante el tono de voz, permita que el usuario se exprese.
- ① ☞ En caso de ser necesario profundizar sobre el tema, se deben utilizar preguntas cerradas y directas para manejar la conversación de una forma más clara y comprensiva.
- ② ☞ No se debe utilizar vocabulario vulgar, bostezar, comer, mascar chicle, etc.
- ③ ☞ Deje cualquier otra actividad que esté realizando mientras atiende al usuario, no se distraiga en otras actividades.
- ④ ☞ Utilice un tono de voz adecuado, no desafiante ni desinteresado.
- ⑤ ☞ Demuestre seguridad en su tono de voz, pero con un timbre moderado y uniforme, no demostrando inseguridad, timidez o agresividad.
- ⑥ ☞ Muéstrese dispuesto a atender las sugerencias y recomendaciones de los usuarios.
- ⑦ ☞ No emitir juicios de valor sobre las labores que otras áreas realizan, límitese a

contestar únicamente lo requerido por el usuario.

- ⑧ □ Despídase de manera cordial. (“Estamos para servirle, ¿algo más en que le pueda servir?”)

### **4.3. Guía N°3: Atención Usuario Molesto**

Para la atención de un usuario molesto:

- a) Reconozca de inmediato el enojo de un usuario (Nada echa más leña al fuego que ignorar o menospreciar el enojo de otra persona). Entre más pronto se reconozca verbalmente su molestia, mejor.
- b) Escuche la queja o expresión airada sin interrumpir ni alterarse, esto permite conocer y delimitar el problema y sus causas (aparentes y ocultas).
- c) Deje en claro que está preocupado por la situación. Hágale ver que sabe lo importante de su situación y tome nota de todos los detalles.
- d) Solicite y utilice el nombre del usuario durante la conversación. Ofrezca disculpas. NO responsabilice a otros funcionarios o áreas de la institución ni se extienda en el problema. Dígale al usuario “entiendo como se siente”, evite decir “no se preocupe” ayuda a personalizar la comunicación y a crear confianza, favorece el acuerdo antes que la discusión, exprese empatía y disposición para solucionar el problema.
- e) Mantenga la calma, la mayoría de las personas enojadas dice cosas que no sienten, no lo tome personal.
- f) Agradezca al usuario por haberle planteado en forma franca la situación que le afectaba, esto promueve la solución del conflicto.
- g) Con una actitud cortés, establezca con claridad y seguridad las posibles soluciones al problema planteado por el usuario.
- h) De ser necesario hacer esperar al usuario para atender su consulta, se debe presentar la excusa respectiva, con respeto y amabilidad.
- i) Si el funcionario se siente en desventaja ante hostigamiento o falta de respeto por parte del usuario, debe solicitar la colaboración de la jefatura inmediata; de igual forma, por ningún motivo el colaborador debe ser agresivo o irrespetuoso, faltando o desmejorando la calidad de atención y servicio.

### **4.4 Guía N° 4: Presentación de oficinas o centros de trabajo**

- α) Se debe mantener limpio y ordenado el espacio de trabajo y sin barreras que dificulten la atención de usuarios con discapacidad.
- β) Mantener despejado los espacios disponibles tanto al usuario como el del colaborador. Por lo tanto en la estación de trabajo se debe mantener únicamente: el computador con todos sus accesorios, grapadora, perforadora,



portador de lápices y lapiceros, sellos institucionales, calendario y papelería de apoyo.

- χ) Se debe garantizar que toda la documentación necesaria para la atención se encuentre disponible en un lugar de fácil acceso en el centro de trabajo y que la documentación sea accesible según las condiciones particulares de todos los usuarios, entre ellos las personas con discapacidad.
- δ) Se debe mantener en su computador únicamente el protector de pantalla oficial de la institución.
- ε) Se prohíbe el uso o exhibición de objetos o documentos que indispongan a quienes los observan por su contenido (deportivo, religiosos, obscenos, políticos, fotos familiares, adornos, entre otros).
- φ) No se permite el uso de reproductores de música y/o radios en los centros de trabajo.
- γ) Se prohíbe el consumo de comidas en las estaciones de trabajo.

## **CAPÍTULO 5: RELACIONES INTERPERSONALES INDISPENSABLES**

La forma en que nos relacionamos deben satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades de cada uno de los usuarios, por ello se deberán tener las siguientes consideraciones:


- a) Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, por factores muy variados, por lo tanto debemos mantener nuestro criterio u opinión frente a las divergencias, sin herir la sensibilidad de la otra persona.
- b) Tener la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de las otras personas, incluidas las personas con discapacidad.
- c) Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad y estatus de las personas en la organización de la que formamos parte.
- d) Comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer feliz a todos, sino hacer las cosas tal y como correspondan.
- e) Mantener el control de emociones desagradables evitando las manifestaciones de mal humor, resentimiento, atacar u ofender con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de frustración.
- f) Abstenerse de gestos y expresiones efusivas que alteren el orden o que emita un mensaje negativo hacia las demás personas.
- g) Mejorar la actitud en los cambios requeridos para el establecimiento de procesos de mejoras que se implemente en la institución.
- h) Las relaciones interpersonales ya sea con el usuario interno o externo, ambos de igual importancia, deben basarse en el respecto a los derechos humanos, a la dignidad humana y con la premisa que debemos tratar a los demás de la misma manera que nos gustaría se nos tratara en una situación similar y


tomando en cuenta sus necesidades particulares.


- i) Se debe propiciar el diálogo permanente, no para buscar errores, sino para encontrar soluciones integrales con relaciones de respeto mutuo a la integridad de nuestros usuarios y de los colaboradores del AyA.


## CAPÍTULO 6: CUALIDADES DEL COLABORADOR

Las actitudes que mostramos fortalecen o desmeritan el servicio que se brinda, por ello como colaboradores de AyA se deben tener las siguientes cualidades:


 **Responsable:** es aquella persona que cumple con sus obligaciones y compromisos adquiridos con los usuarios externos e internos.

 **Puntual:** Aplica no solo para el cumplimiento de la jornada laboral, sino también para cualquier labor que se le asigne, por lo tanto una forma de demostrar respeto es siendo puntuales en el inicio de nuestro horario laboral así como en las tareas que se nos asignen.


 **Discreto:** Es la persona que se caracteriza por su moderación, prudencia y sensatez, en relación a las confidencias no solo personales, sino de la Institución y de otras personas.


 **Proactivo:** aquella persona que toma la iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, emprenden la acción y hacen que las cosas sucedan.

 **Leal:** no desmeritar el prestigio de la Institución o de las personas.

 **Comprometido:** Poner a disposición todas nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

 **Empatía:** Capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.

 **Integro:** Ser consecuente con lo que pensamos, decimos y hacemos.

 **Transparencia:** ser claro, evidente, no expresarse con ambigüedad que permita la interpretación.

 Respetuoso de los derechos de todas las personas.

## CAPÍTULO 7: LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS

### 7.1 La atención

El colaborador deberá precisar la pretensión de la persona interesada en relación con la queja o reclamo que plantee ante la instancia competente, así como considerar todas las previsiones necesarias para que se resuelva, dando respuesta, según sea el caso, en un plazo no superior al establecido en la normativa vigente, y en estricto apego a los reglamentos, manuales, normas y procedimientos existentes para tales fines.

Los colaboradores deberá realizar las acciones necesarias que garanticen que los usuarios no deban acudir a otra instancia para presentar la gestión, aunque esta no sea de su competencia.

## **7.2 Información**

El colaborador que atienda un usuario, estará en la obligación de brindarle toda la información que requiera con respecto a su caso, con el fin de que las necesidades del mismo sean satisfechas según lo requiera.

## **7.3 La coordinación**

El colaborador que atiende la gestión planteada por un usuario, según lo establecido por ley, será responsable de realizar todos los trámites necesarios para que las demás áreas operacionales que se deben involucrar en la atención del caso reciban los insumos necesarios para que en el proceso no se generen contratiempos.

## **7.4 El traslado**

Cualquier colaborador que reciba una solicitud expresa de un usuario sobre el traslado de su caso a otra área competente estará obligado a realizarlo, según lo establece la Ley de Simplificación de trámites y su reglamento, refiriéndose al principio de cooperación institucional y derechos de los ciudadanos, dando a conocer al administrado el estado de su tramitación, indicándole a que instancia será trasladado, quien será el responsable de resolver y los medios de contacto con esa persona, pudiendo ser un número de teléfono o un correo electrónico.

**ACUERDO FIRME**

**Licda. Karen Naranjo Ruiz  
Despacho Junta Directiva**