MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Región de Murcia
Vicepresidencia y Consejería de Mujer, Igualdad,
LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia

Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa.

Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia.

Septiembre 2022

ÍNDICE

1. Introducción
2. Factores esenciales en la atención a la ciudadanía:
    2.1. Imagen
    2.2. Acogida
    2.3. Interacción con la ciudadanía
    2.4. Despedida
3. Comportamientos a evitar

EL RETO

UNA ATENCIÓN CENTRADA EN LA CIUDADANÍA

LA PREMISA

EMPATÍA, PROFESIONALIDAD Y ESCUCHA ACTIVA



1. INTRODUCCIÓN

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía constituyen en muchas ocasiones la puerta de entrada a la Administración Regional y, por tanto, la atención recibida condicionará la valoración y opinión que se formen de la misma.

Cuando una persona acude a una Oficina de Atención a la Ciudadanía lo hace porque tiene una necesidad o inquietud para cuya satisfacción precisa de información o de la realización de algún trámite. Por lo que, es fundamental que en ese proceso reciba un trato de calidad y vea sus demandas realmente atendidas.

El presente documento va dirigido a establecer un conjunto de pautas de actuación dirigidas al personal empleado público que presta sus servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, para garantizar una atención de calidad.

Está alineado con el “Código Europeo de Buena Conducta Administrativa”, con los principios éticos y de conducta establecidos en el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre y con los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas reconocidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Todo ello, sin perjuicio de que los principios aquí recogidos puedan y deban servir de referencia para el resto de personal empleado público cuando en el desempeño de sus funciones realicen una atención directa a la ciudadanía.

2. FACTORES ESENCIALES EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Son cuatro los aspectos fundamentales que inciden en la calidad con que se realiza la atención a la ciudadanía:



2.1. IMAGEN

Conjunto de aspectos que primero identifica la ciudadanía al acercarse a un punto de atención presencial y que van a incidir directamente en la impresión que ésta se genere de la Administración Regional. De la imagen percibida dependerá la actitud cuando se vuelva a requerir los servicios de ésta última. Por eso, es fundamental que se transmita una imagen positiva.

En concreto, se considera que son tres los elementos tangibles que van a incidir en la imagen que se transmita a la ciudadanía:

1. Estado de la oficina en general

Tiene que ver con el espacio físico en el que se ubica la oficina, con aspectos como el mobiliario, la luminosidad, la comodidad en la zona de espera, etc.

2. Puesto de trabajo

Aspectos relacionados con el puesto de trabajo concreto del personal empleado público que atiende a la ciudadanía: orden, limpieza...

En relación directa con este punto, se debe incidir en el hecho de que los asuntos que se van a tratar serán con frecuencia personales, por lo que es conveniente que se adecúe el espacio físico para que haya privacidad.

3. Imagen individual

La imagen de la persona que atiende a la ciudadanía es determinante.

Además, factores como la actitud, la postura, expresiones o lenguaje corporal, la cortesía utilizada, el tono de voz, la adecuación del lenguaje o el vocabulario influyen de forma directa en la imagen que la ciudadanía percibe del servicio prestado, por lo que todos ellos han de ser cuidados.

2.2. ACOGIDA

Es esencial la actitud que se muestra mientras la persona interesada se aproxima al puesto de atención. Resulta fundamental tomar la iniciativa en el contacto y adoptar siempre una actitud positiva, empática y de escucha activa.

Por tanto, la interacción será iniciada por el personal empleado público, teniendo en cuenta cinco pautas fundamentales:

1 Identificación

La ciudadanía tiene derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos.

Esto conlleva el deber del personal empleado público de identificarse a través de un rótulo de mesa, que deberá reflejar de forma legible su nombre y apellidos y la denominación del puesto de trabajo o de la función principal que realiza si se considera esta más significativa para la ciudadanía. El rótulo se situará preferiblemente sobre la mesa, o, en su defecto, en un lugar bien visible del mobiliario asignado individualmente al personal empleado público.

2 Saludar

Al margen de los rótulos de identificación, es recomendable que en la presentación el personal empleado público facilite su nombre a la persona usuaria a efectos de iniciar la conversación en un clima de complicidad y confianza mutua. Si dispone de su nombre conviene también utilizarlo: "Buenos días, Sr/Sra..., mi nombre es..., ¿en qué puedo ayudarle?"

3 Prestar atención al tiempo de espera

Cuando se dispone de información sobre el tiempo de espera es conveniente tenerla en cuenta, ya que una espera larga seguramente tendrá efectos negativos sobre la predisposición de la persona. En este caso, una disculpa puede contribuir a restablecer la situación y reconducir su predisposición.

4 Establecer contacto visual con la persona a la que se va a atender:

Es la manera de indicarle que se es consciente de su presencia y que existe disposición de atenderle. Por el contrario, evitar los ojos del interlocutor generará desconfianza o desinterés.

5 Sonreír

Tendrá un efecto beneficioso sobre el estado de ánimo de la persona a atender, dado que transmite confianza, aprobación, aumenta la autoestima y potencia la colaboración.

2.3. INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

Es el proceso de atención propiamente dicho, en el que se aporta la información y/o se presta el servicio requerido por la ciudadanía. Se deben tener en cuenta cinco variables fundamentales que pueden afectar positiva o negativamente a la interacción:

- IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
- ACTITUD CORPORAL
- EXPRESIÓN ORAL
- ASERTIVIDAD
- ESCUCHA ACTIVA

2.3.1. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Dispuestos a adaptar la atención a cada circunstancia, el personal empleado público adaptará su interacción a las particularidades de cada caso en pro de lograr la plena inclusión, la no discriminación, la igualdad y la accesibilidad universal de todas las personas en sus relaciones con la Administración Pública.

2.3.2. ACTITUD CORPORAL

MIRAR A LOS OJOS

A lo largo de la interacción, es un indicador de aceptación y escucha.

UTILIZAR GESTOS QUE INDIQUEN QUE EL PERSONAL EMPLEADO PÚBLICO ESTÁ RECEPTIVO Y ABIERTO

Gestos como asentir levemente con la cabeza ayudan y facilitan la comunicación.

UTILIZAR UNA BUENA POSTURA

Indica el grado de atención y disponibilidad.

2.3.3. EXPRESIÓN ORAL

USAR UN TONO DE VOZ ADECUADO

EL TRATAMIENTO: TÚ/USTED

Es más adecuado dirigirse siempre de usted a la ciudadanía porque introduce un factor de profesionalidad en la relación. Además, hay personas que pueden sentirse molestas al ser tratadas de tú.

COMUNICAR CON CLARIDAD, SIMPLICIDAD Y COHERENCIA

Hay que expresarse de manera clara, sencilla y coherente, utilizando un lenguaje y un vocabulario adecuados al nivel cultural y a las circunstancias particulares de la persona. De este modo, facilitaremos su comprensión.

2.3.4. ASERTIVIDAD

- Durante la interacción el personal empleado público ha de ser respetuoso, comunicar con calma y no alzar el tono. En ningún caso debe mostrar una actitud crítica, hiriente, ofensiva o agresiva.

2.3.5. ESCUCHA ACTIVA

Una vez que la persona se ha puesto cómoda y empieza a hablar hay que poner en juego la escucha activa:

- Saber escuchar y entender qué es lo que solicita. El personal que atiende al público tiene que escuchar, entender y buscar lo esencial de la explicación para facilitar la comunicación. Debe esforzarse por comprender lo que dicen y no solo atender a lo que le parece que dicen.
- Saber identificar los problemas y dificultades que aparezcan en cada caso.
- Si el personal empleado público tiene que abandonar la atención directa para consultar la base de datos, atender una llamada telefónica, ir a buscar un impreso, etc., advertirá de ello a la persona que esté atendiendo. De lo contrario, se puede producir en ésta una sensación de trato irrespetuoso, falta de interés y desconcierto.

- [x] Ofrecer la información necesaria. Evitar dar información inexacta o no solicitada por la ciudadanía y que pueda provocar confusión en la respuesta.

- [x] En su caso, las aclaraciones o preguntas hay que plantearlas en el momento oportuno. Es decir, cuando la persona se ha expresado suficientemente o cuando sea importante para el personal de atención al público que se puntualice o aclare alguna cosa.

  Las aclaraciones se pedirán siempre con corrección:

  - “Perdone, no sé si he entendido bien…” y luego la pregunta.
  - También puede ser bueno expresar qué ha sido entendido: “Si no he entendido mal, Vd me ha dicho que…”.

2.4. DESPEDIDA

El último momento de interacción entre el personal de atención al público y la ciudadanía es crucial, pues influirá en la sensación y el grado de satisfacción con que se abandone la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Se debe prestar especial atención a aquellos aspectos que aseguren el “buen clima” hasta el final de la entrevista. Si se descuida el momento final de la interacción o si es un final indiferente o frío se puede malograr el trabajo realizado. Por eso, al finalizar:

- Hay que mantener la amabilidad y la cortesía.
- Antes de dar por finalizada la atención, se preguntará si se desea alguna cosa más y si se han cumplido sus expectativas.
- Si se considera oportuno, la despedida incluirá la utilización del nombre de la persona atendida.

A veces no es fácil dar por finalizada la visita. En tales casos, se puede acudir a una serie de expresiones que darán a entender que se ha llegado al final:

- Lamentablemente no puedo hacer más por Ud.
- Es todo lo que puedo decirle.
- Sólo puedo sugerirle que ...
- Desgraciadamente no puedo aconsejarle nada más.
- Si no desea nada más ...

En cada una de estas frases hay una palabra o expresión que señala el límite, dando a entender que esto es todo lo que se puede hacer. Esto ayuda a que la persona comprenda que puede dar por finalizada la atención.

3. COMPORTAMIENTOS A EVITAR



- Tutear, salvo que se haya consentido.
- Hablar de temas personales delante de la persona usuaria.
- Levantar el tono de voz o gritar. Si es necesario hablar con alguien que no está al lado conviene levantarse y acercarse o usar el teléfono.
- Conversar con compañeros o compañeras desde el propio puesto de atención.
- Atender llamadas de teléfono y hacer uso del móvil durante el proceso de atención. Si se reciben llamadas personales que bajo ningún concepto pueden esperar, conviene atenderlas en algún lugar alejado del público y siempre disculpándose por ello.
- Mezclar lo personal y lo profesional.
- No mirar a la persona destinataria o hablarle de lado.
- Dedicarse a otras cosas mientras la persona usuaria está hablando. Si tiene que ver con la consulta que está planteando, como buscar información en el ordenador o revisar la documentación presentada, se le advertirá para que la situación no provoque equívocos.
- Utilizar términos demasiado técnicos, ambiguos o familiares. Es conveniente usar un lenguaje sencillo y claro.

- Interpretar lo que la persona usuaria desea antes de que lo exponga.
- Trato demasiado familiar con personas usuarias conocidas o habituales. Este comportamiento puede ser interpretado como un trato de favoritismo o como una pérdida de tiempo por parte de los personas que esperan su turno.
- No respetar el orden de los turnos de espera. Además, esto genera mala imagen y puede provocar conflictos.
- Dar información sobre temas o materias concernientes a otros órganos administrativos. Conviene dirigir a la ciudadanía al lugar correcto, sin arriesgarse a dar una información incorrecta.
- Contradecir opiniones de personal empleado público de otra Administración o de otra oficina aún a sabiendas de que la información suministrada por éstos sea incorrecta. Cuando se produzcan estos supuestos se pondrá en conocimiento de la persona responsable de la oficina a los efectos de procurar la necesaria unificación de criterio, en su caso.
- Mostrarse con una actitud tensa, preocupada, distante, desinteresada o negativa.
- Actuar fuera de papel de persona informadora y/o tramitadora.

HAY QUE TENER EN CUENTA QUE ES UNA BUENA PRÁCTICA EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA QUE LA PERSONA QUE ATIENDE...



- **… mantenga la calma**. Pero a veces es casi inevitable perderla por circunstancias diversas. Si es necesario, hay que pasar con sutileza a la persona interesada a otro puesto de atención, siempre que sea posible.

- **… no contradiga a la persona interesada.** En el supuesto de que fuera necesario, deberá hacerse con la debida cortesía y dando las explicaciones oportunas de manera que entienda el mensaje.

- **… oriente adecuadamente a la persona atendida si el asunto no es su competencia.** El personal funcionario comunicará a la persona usuaria de forma proactiva de quién es la responsabilidad del asunto planteado y el lugar y la forma adecuada de plantear sus demandas a fin de encauzar debidamente sus necesidades.

- **… reconozca sus errores.** Es muy importante mostrar disculpas ante equivocaciones cometidas.

- … **finalice adecuadamente la conversación**, sin retrasar la atención a otras personas interesados. Seguramente el personal empleado de atención presencial se habrá encontrado en más de una ocasión en la situación de no poder despedirse de:

Personas que no entienden bien la información que se les transmite. Es imprescindible que el personal que presta la atención esté seguro de que le han entendido. Utilizar fórmulas como repetir o preguntar "¿Lo entiende mejor ahora?, ¿Lo ve más claro?" será de ayuda.

Personas habladoras. Son personas que necesitan relacionarse y que alguien les escuche. El personal debe centrar la atención sobre el objetivo o la gestión que hayan venido a hacer y reconducir la conversación utilizando fórmulas como "Entiendo, pero aquello que me comentaba…".

- **...evite que la persona tenga que reiterar lo ya explicado.** Cuando la persona interesada ha de ser atendida por otro compañero o compañera, agradece que se le acompañe y presente personalmente, e incluso que el propio personal empleado público que le ha atendido introduzca el asunto a tratar, evitando de este modo tener que iniciar de nuevo las explicaciones. Si es imposible acompañarle, al menos se pondrá en antecedentes por teléfono a quien haya de atenderle.

- **... derive a otros órganos solo si es necesario.** Si la persona interesada viene de otros órganos de la Administración para resolver un asunto que, en definitiva, es competencia de los primeros:

→ Se acepta la documentación y se envía a la Administración competente, advirtiendo de ello a la persona interesada y pidiendo disculpas por las molestias.

→ Si pretende que le atienda directamente quien ha de resolver, se avisará previamente a quien ha de recibirle y se proporcionará su nombre. Si no le pueden atender, se le informará de cómo solicitar cita.

- **…. no deje a nadie sin atender.** A pesar de tener implantado un sistema de cita previa, puede ocurrir que haya personas que se presenten en las oficinas sin ella. Cuando así suceda, y siempre que las circunstancias lo permitan, deberá generárseles una cita inmediata de manera que puedan ser atendidas en ese momento y evitar de este modo que tengan que volver otro día.

- **… facilite la información que le solicitan.** El personal empleado público puede encontrarse ante consultas o situaciones que no sepa resolver en el momento, aunque sean de su competencia. Es estos casos conviene, si es posible, no demorar la solución del asunto. Si es preciso, hay que pedir ayuda a un compañero o compañera o a la persona superior jerárquica y no provocar retrasos innecesarios.

- **… explique bien lo que la persona usuaria tiene que cumplimentar.** Cuando se tenga que dar instrucciones sobre la correcta cumplimentación de un impreso, el documento estará girado hacia la persona usuaria de modo que lo vea perfectamente e incluso se marcará levemente las casillas que haya que rellenar.

Si hay que proporcionar una lista de documentación necesaria para un trámite, que puede que acompañe o no a un impreso que ha sido entregado, es aconsejable escribir al margen del impreso a lápiz o en otro papel esos datos.

Todo esto presenta dos ventajas:

→ Facilita que la ciudadanía realice con seguridad sus trámites.

→ Evita que pueda dirigirse posteriormente al mismo puesto de atención o a otro porque haya realizado mal el trámite, manifestando que no se le informó bien o que no se le requirió tal documento, con el riesgo de que pueda originarse una situación tensa o un conflicto.

Región de Murcia