

Ilustre Municipalidad de Coquimbo  
Dirección de Administración y Finanzas

COQUIMBO,

16 NOV. 2016

DECRETO N°: 2444 /

### VISTOS:

Hoy en día, con las actuales necesidades de aplicar mejoras en el Servicio de Atención en las Unidades y Departamentos dependientes de la Dirección de Administración y Finanzas, según las disposiciones contenidas en la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, la Ley 18.883 y considerando la necesidad de crear normas de procedimientos administrativos, para el efecto de estandarizar los procesos de atención a contribuyentes y usuarios de la municipalidad, las cuales sirvan de apoyo a la gestión administrativa del municipio y las atribuciones de mi cargo,

### DECRETO:

Apruébese el siguiente Manual de Procedimiento "Protocolo de Atención para Usuarios y Contribuyentes de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo".

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Roberto Cisternas Paredes	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)


El presente procedimiento entrará en vigencia a partir de la firma del presente decreto.

**ANOTESE, PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE**

**Mirta Cecilia Ponce Lopez**  
**Secretaria Municipal**



**Dr. Cristian Galleguillos Vega**  
**Alcalde de Coquimbo**

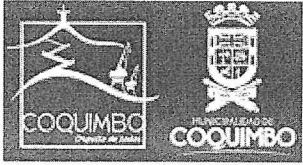


RCB/abc/rcp

V.º B.º  
ABOCADO  
TABINETE

**Distribución:**

- Alcaldía
- Secretaria Municipal
- 1er. Juzgado P.L. Coquimbo
- 2do. Juzgado P.L. Coquimbo
- Depto. De Finanzas
- Dirección de Transito
- Dirección de Obras
- Decreto de Pago
- Patentes
- Ingresos
- Archivo



DIRECCION DE ADM. Y FINANZAS  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO

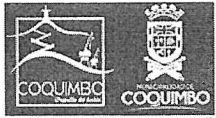
# MANUAL DE PROCEDIMIENTO

## PROTOCOLO DE ATENCION

### USUARIOS Y CONTRIBUYENTES

### MUNICIPALES


CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Roberto Cisternas Paredes	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 1 de 14</b>

## INDICE

<b><u>1.</u></b>	<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>2</b>
<b><u>2.</u></b>	<b>METODOLOGIA DE ATENCION DE USUARIOS .....</b>	<b>3</b>
<b><u>2.1.</u></b>	<b>ATENCION PRESENCIAL DE PÚBLICO Y USUARIOS HABITUALES .....</b>	<b>3</b>
<b><u>2.2.</u></b>	<b>ATENCION DE PÚBLICO Y/O USUARIOS CON CAPACIDADES DIFERENTES .....</b>	<b>6</b>
<b><u>2.3.</u></b>	<b>ATENCION DE USUARIOS CON DIVERSIDAD SEXUAL .....</b>	<b>7</b>
<b><u>3.</u></b>	<b>PAUTA DE ATENCION A USUARIO O CONTRIBUYENTE .....</b>	<b>8</b>
<b><u>4.</u></b>	<b>TIPIFICACION DE LA SOLICITUD O EL TRÁMITE .....</b>	<b>9</b>
<b><u>5.</u></b>	<b>RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ATENCION A USUARIOS.....</b>	<b>11</b>
<b><u>6.</u></b>	<b>UNIDADES DE MEDICION SERVICIOS DE ATENCION: .....</b>	<b>12</b>
<b><u>7.</u></b>	<b>FLUJO BASICO DEL PROCESO DE ATENCION DE CONTRIBUYENTES O USUARIOS.....</b>	<b>13</b>
<b><u>8.</u></b>	<b>FLUJO DE ATENCION DE USUARIOS Y/O CONTRIBUYENTES .....</b>	<b>14</b>

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Roberto Cisternas Paredes	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 2 de 14</b>

## 1. INTRODUCCION


El presente “Protocolo de Atención a Usuarios de Pagos Municipal” tiene por finalidad poder establecer una guía o herramienta fundamental, que sirva de modelo para orientar, instruir y estandarizar el servicio de atención dirigido a los usuarios de los servicios municipales que frecuentemente realizan trámites en las unidades de: patentes, ingresos, centros de pagos (cajas), OIRS, sección de decretos de pago y tesorería, juzgados de policía local, dirección de tránsito y obras, departamento de medio ambiente, aseo y ornato. También este protocolo debe hacerse extensible a las secretarías de los departamentos, direcciones y oficinas municipales, incluidos el gabinete municipal y la alcaldía.

El objetivo de establecer una estandarización en la atención de público de la municipalidad, es entregar a la comunidad y a los usuarios un **“Servicio de Atención de Excelencia”**.

Por lo tanto, es importante que los funcionarios destinados en labores de atención de público, puedan desarrollar una comunicación organizacional e institucional, basada en:

- **Cordialidad**
- **Empatía**
- **Asertividad**
- **Efectividad**
- **Conocimiento**
- **Dominio**
- **Seguridad**
- **Orientación**
- **Satisfacción**

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Roberto Cisternas P.	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 3 de 14</b>

## 2. METODOLOGIA DE ATENCION DE USUARIOS

Para llevar a cabo la atención de público es necesario protocolizar los siguientes procesos:

- Atención presencial de público y usuarios habituales
- Atención de público y/o usuarios con capacidades diferentes
- Atención de usuarios con diversidad sexual


### 2.1. ATENCION PRESENCIAL DE PÚBLICO Y USUARIOS HABITUALES

La atención presencial es el proceso en que un usuario, contribuyente o proveedor asiste a la municipalidad para el efecto de recibir un servicio personalizado de atención, según sea sus necesidades o requerimientos de información: pago de patentes CIPA, pago de aseo domiciliario, pago de agua potable rural, cancelación derechos de cobro municipal, solicitud de convenios de pagos, consultas de estados de pagos de proveedores, solicitudes y peticiones de información efectuadas a través de la OIRS, solicitud de audiencias, etc.

Es importante considerar que el momento que la petición de información sea canalizada por medio de la vía presencial, ésta instancia de la atención sea desarrollada con:

- Cortesía
- Respeto
- Claridad
- Seguridad
- Seguimiento


<b>CONTROL DE EMISION</b>			
	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
<b>Nombre</b>	<b>Roberto Cisternas P.</b>	<b>Ángel Belmar C.</b>	<b>Raúl Cisneros B. (D.A.F.)</b>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 4 de 14</b>

De lo anterior y para complementar la atención, se asignan las siguientes orientaciones básicas, las cuales se consideran como normas elementales para la atención de público:

- Al atender cuide siempre la primera impresión por parte del usuario o contribuyente.
- Mire siempre a los ojos del receptor, escuchando atentamente sus solicitudes o necesidades de información.
- Si inicialmente no entiende su requerimiento, vuelva nuevamente a indagar en su consulta. Considere que en algunos casos la persona puede estar nerviosa o bien, no tenga conocimiento acabado de cuáles son los pasos a seguir para el efecto de gestionar un trámite de pago o solicitud de información.
- Trate de despejar todas las dudas que la persona pueda tener, pregúntese siempre “Que es lo que usted puede hacer por esa persona”.
- Póngase siempre en el lugar del usuario, diga lo que necesita escuchar, con claridad y transparencia.
- Maneje bien su comunicación con el usuario, de respuestas con fluidez y conocimiento.
- No le haga ver al usuario o al contribuyente que usted lo está contradiciendo. En la eventualidad que el escenario de atención se torne más complejo, vuelva a indagar en el usuario si la respuesta que usted le entregó le resulto aclaratoria u orientadora. Es importante revalidar la información entregada con una eventual pregunta: ¿Me entendió?, ¿Quedo claro con la información Señor?


CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Roberto Cisternas P.	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 5 de 14</b>

- Evite las muletillas en la comunicación (no emplee vocabulario informal)
- Tenga siempre a la mano lo que necesita como funcionario para complementar la información que se le va a entregar al usuario o contribuyente
- Vista correctamente, use prenda formal o uniforme en el caso de utilizar tenidas de identificación institucional.
- Sea puntual en la atención, utilice bien sus tiempos para dar una respuesta, considere que puede haber más usuarios a la espera del que usted está atendiendo. A lo más, en 15 minutos usted debiese darle solución a una atención de público.
- Sea cortés al despedirse de la persona, considere que la despedida es la última impresión que tendrá el usuario o el contribuyente de su atención, lo cual es parte fundamental de la imagen corporativa que se haga de vuestra institución.

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Nombre</b>	<b>Roberto Cisternas P.</b>	<b>Ángel Belmar C.</b>	<b>Raúl Cisneros B. (D.A.F.)</b>



	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 6 de 14</b>

## 2.2.- ATENCION DE PÚBLICO Y/O USUARIOS CON CAPACIDADES DIFERENTES

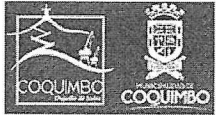


La atención del contribuyente y/o usuario en condición de discapacidad, deberá ser tratada de manera especial. La forma de comunicar y expresar del funcionario deberá ser asertiva y respetuosa; las personas con discapacidades deber ser tratadas con igualdad de condición. De igual forma, variables que pueden ser adicionales en la atención de una persona con discapacidades, como: disponibilidad de mayor tiempo en la atención, habilitación de espacios físicos adecuados para discapacitados, iluminación y señalización adecuada del establecimiento, deberán ser tomados en cuenta por la municipalidad.

Siempre debemos mostrar como institución el lado positivo de la discapacidad, por cuanto hay que considerar las siguientes sugerencias para atención de discapacitados:

- ✓ Evite enfocar miradas prolongados en aparatos de uso ortopédico, tales como bastones, muletas o prótesis.
- ✓ Se debe permitir que las personas con discapacidades hablen por si solas, evitando dirigir la palabra a los acompañantes o tutores, en el caso que se diese esta condición.
- ✓ Hay que evitar el establecer estereotipos de los discapacitados, no hay que referirse a ellos de manera lastimosa o discriminadora.

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Roberto Cisternas P.	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 7 de 14</b>

- ✓ A las personas con discapacidad hay que integrarlos en todo el proceso de atención, considerando de igual forma la posibilidad de dejar sus reclamos y sugerencias al servicio de la atención de la municipalidad.
- ✓ Como sugerencia, las dependencias utilizadas para atención de discapacitados, deben contar a lo menos con: rampla para acceso de sillas de ruedas, barras de apoyos laterales, buena luminosidad interior y asientos de espera de atención.

### 2.3.- ATENCION DE USUARIOS CON DIVERSIDAD SEXUAL

De acuerdo a la Ley N° 20.609 publicada el 24 de julio del año 2012, se reconoció y protegió el derecho de las personas a no ser discriminadas arbitrariamente (Ley Antidiscriminación o llamada igual “Ley Zamudio”).

Por lo tanto, ante los cambios originados en la sociedad, respecto a los derechos que poseen las personas trans-genero, transexuales y travestis, es importante considerar las siguientes recomendaciones en el servicio de atención:

- a) Los funcionarios destinados en atención siempre deberán tratar con respeto e igualdad a las personas que posean condiciones sexuales diferentes.
- b) Para el caso de verificar identidad (solicitud de carnet de identidad o antecedentes) no haga referencias a no coincidencias de identidad en relación a su apariencia física. Guarde compostura y atienda a la persona de manera normal y respetuosa. De igual forma, es importante considerar el nombre legal de la persona para los efectos de validar los trámites en la municipalidad, sin embargo, igual pudiese existir la posibilidad de registrar su “nombre social”, para comodidad de la persona.

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Nombre</b>	<b>Roberto Cisternas P.</b>	<b>Ángel Belmar C.</b>	<b>Raúl Cisneros B. (D.A.F.)</b>


	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 8 de 14</b>

- c) No haga sentir incomodo al usuario, con gesticulaciones no apropiadas o con no poner atención al momento de estar efectuando la atención presencial con el usuario.
- d) Cuando inicie la conversación salude atentamente a la persona, estreche su mano o dirija su mirada con seguridad. De igual forma, al momento de terminar la atención despídase cordialmente del usuario o contribuyente.

### 3. PAUTA DE ATENCION A USUARIO O CONTRIBUYENTE

- a) “Hola buenos días (tardes), en que puedo ayudarlo (la)”
- b) Debe considerar mirar siempre a los ojos a la persona y ser cordial en su saludo inicial,
- c) Debe escuchar al usuario o contribuyente, permitiéndole darle tiempo para exponer su necesidad o requerimiento de información, sea esta suscitada por: petición o reclamo.
- d) Para una mayor claridad en lo que necesita el usuario o contribuyente, indagamos haciendo preguntas, con tal de definir lo que necesita. Debemos lograr transmitir a la persona que está en el lugar apropiado y debe sentir, que quién lo atiende, está dispuesto a escuchar sus requerimientos, brindándole la ayuda necesaria en cada momento de la comunicación.
- e) En el caso de requerir información complementaria como formularios de registro de datos, comprobantes de pago u otro tipo de informes, el funcionario deberá entregar oportunamente la información al usuario o contribuyente.

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Nombre</b>	<b>Roberto Cisternas P.</b>	<b>Ángel Belmar C.</b>	<b>Raúl Cisneros B. (D.A.F.)</b>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 9 de 14</b>

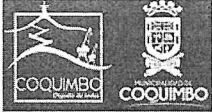
- f) También, es importante definir, cuando se tratasen de plazos que pudiesen afectar al contribuyente, en relación a la realización de trámites que involucren aplicación de reajustes, multas o sanciones en el pago de derechos municipales, estas deberán ser debidamente informadas por el funcionario, quien desempeñe estas funciones de atención de público.
- g) Antes de finalizar la atención, es importante recalcar, insistir y preguntar al contribuyente o usuario si es necesario proporcionarle más información, asiéndole referencia si es que necesita efectuar otros trámites en la municipalidad. Ejemplo: ¿Señor(a) le puedo ayudar en algo más?, ¿Necesita usted otra información? De esta forma generamos conformidad y satisfacción en la atención, por parte del contribuyente o usuario.

#### 4.- TIPIFICACION DE LA SOLICITUD O EL TRÁMITE

Este es un procedimiento interno, que el funcionario(a) a cargo de la unidad de atención debe tener presente y claro, cuando logra identificar el motivo que llevó a la persona a dirigirse hacia su oficina. Son 4 las variables que deben considerar en este proceso:

**CONSULTA:** Solicitud de un usuario o contribuyente cuando requiere de información u orientación sobre algún trámite o procedimiento, sea este en relación a efectuar pagos de derechos municipales o bien, requiere poder asistir algún otro departamento para realizar consultas, es importante entregar, en estas instancias, una respuesta rápida y orientadora. En el caso que la información solicitada no sea de responsabilidad de su unidad o departamento, también es elemental poder asistir de manera clara y eficiente al contribuyente o usuario, derivándolo correctamente a la unidad que le corresponda gestionar la solicitud o tramitación de información.

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Roberto Cisternas P.	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 10 de 14</b>

**OPINIONES:** Expresiones u opiniones emitidas por los contribuyentes o usuarios, según sea su percepción, la cual haga referencia a la atención recibida por parte del funcionario municipal. En este caso el funcionario deberá ser empático y tendrá que acoger de buena disposición la opinión que realice el contribuyente o usuario, sea esta positiva o negativa.

**RECLAMO O QUEJA:** Expresión escrita en la que el contribuyente manifiesta su descontento y requiere una solución debido a una prestación incorrecta o una mala atención en la acogida de una solicitud para tramitación.


Debemos ser capaces de brindar la solución adecuada y de ser necesario, derivar a instancias superiores con el objeto de resolver la problemática expuesta por el contribuyente.

Por lo tanto, todo departamento y/o unidad municipal que proporcione atención de público, deben contar con un libro de sugerencias y reclamos, el cual debe ser supervisado debidamente por cada Dirección, según sea su área de responsabilidad.

**FELICITACIONES:** Declaración escrita en el libro de sugerencias y reclamos por parte del contribuyente, ya sea por calidad del servicio entregado, rapidez en la atención, efectividad en la solución al requerimiento solicitado, efectividad en la solución y/o el buen trato recibido.

**DESPEDIDA:** Término del proceso de la atención, proceso en el cual se requiere de un trato deferente; particularmente la despedida es importante, pues se trata de la última impresión que tendrá el usuario y/o contribuyente.

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Nombre</b>	Roberto Cisternas P.	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 11 de 14</b>

## 5.- RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ATENCION A USUARIOS

En el momento en que se identifica con claridad el tipo de solicitud o requerimiento, sea esta de competencia del departamento o bien por derivación de antecedentes a otra unidad, el funcionario deberá entregar la información o procederá a orientar al contribuyente con una respuesta formal, sea esta personalizada, escrita o verbal.

Si surge una opinión, sugerencia, reclamo o queja, corresponde de la solicitud del usuario y/o contribuyente, se debe dejar constancia, sobre estas materias, en el libro dispuesto para ello. Además, se deberán informar los plazos de respuesta que se hagan a su solicitud, de modo que el usuario pueda planificar nuevamente su venida a la municipalidad. Alternativamente, se puede acompañar al contribuyente en esta gestión, cuando se trata de atenciones que necesitan gestiones personales con la red de servicios municipales.

Como funcionarios municipales, resulta primordial cuidar la precisión de las expresiones utilizadas, a modo de no generar en los contribuyentes “falsos expectativas”, por esto la información que se entregue debe ser clara y acotada a lo que realmente se necesita.

Por último, es importante poder considerar el deber de interpelación que tiene la persona, entregándoles instancias de invitación en nombre de la municipalidad, al usuario y/o contribuyente, para su concurrencia a algunos de nuestros espacios de atención ante cualquier otra consulta o bien, para informar el resultado de las gestiones que él realice.

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Roberto Cisternas P.	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS O CONTRIBUYENTE MUNICIPAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Hoja: 12 de 14</b>

6.- UNIDADES DE MEDICION SERVICIOS DE ATENCION:

**Número de reclamos registrados**

\_\_\_\_\_ = % de Conformidad de atención

**Número de atenciones Totales**

**Total de Tiempo de atención**

\_\_\_\_\_ = % de Tiempo promedio de atención

**Número de Contribuyentes atendidos**

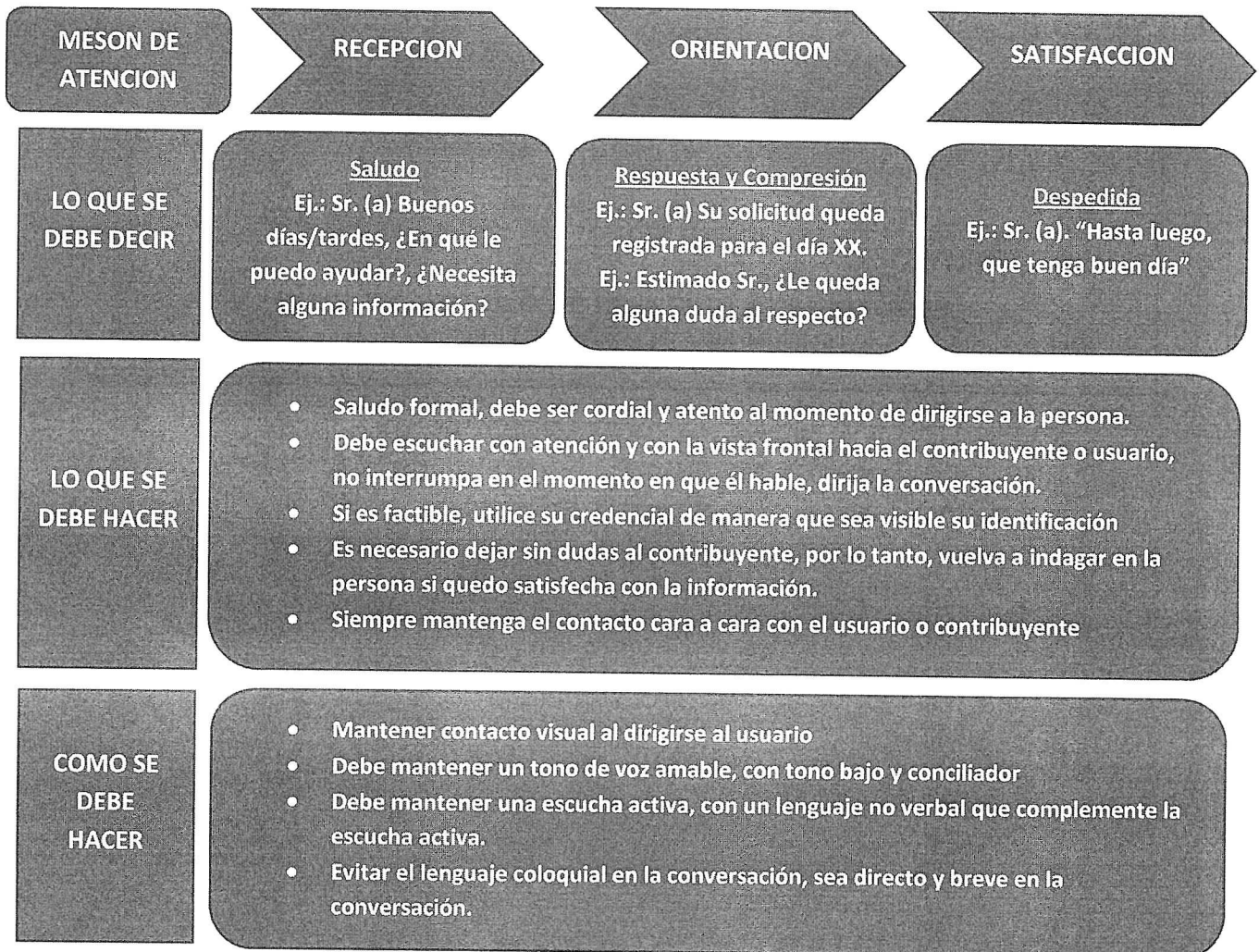
**Número de Casos Resueltos**

\_\_\_\_\_ = % de Casos Resueltos

**Total de Reclamos Recibidos**

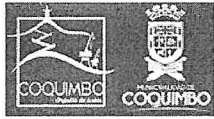
CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Nombre</b>	<b>Roberto Cisternas P.</b>	<b>Ángel Belmar C.</b>	<b>Raúl Cisneros B. (D.A.F.)</b>

7. FLUJO BASICO DEL PROCESO DE ATENCION DE CONTRIBUYENTES O USUARIOS.



CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Roberto Cisternas P.	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)



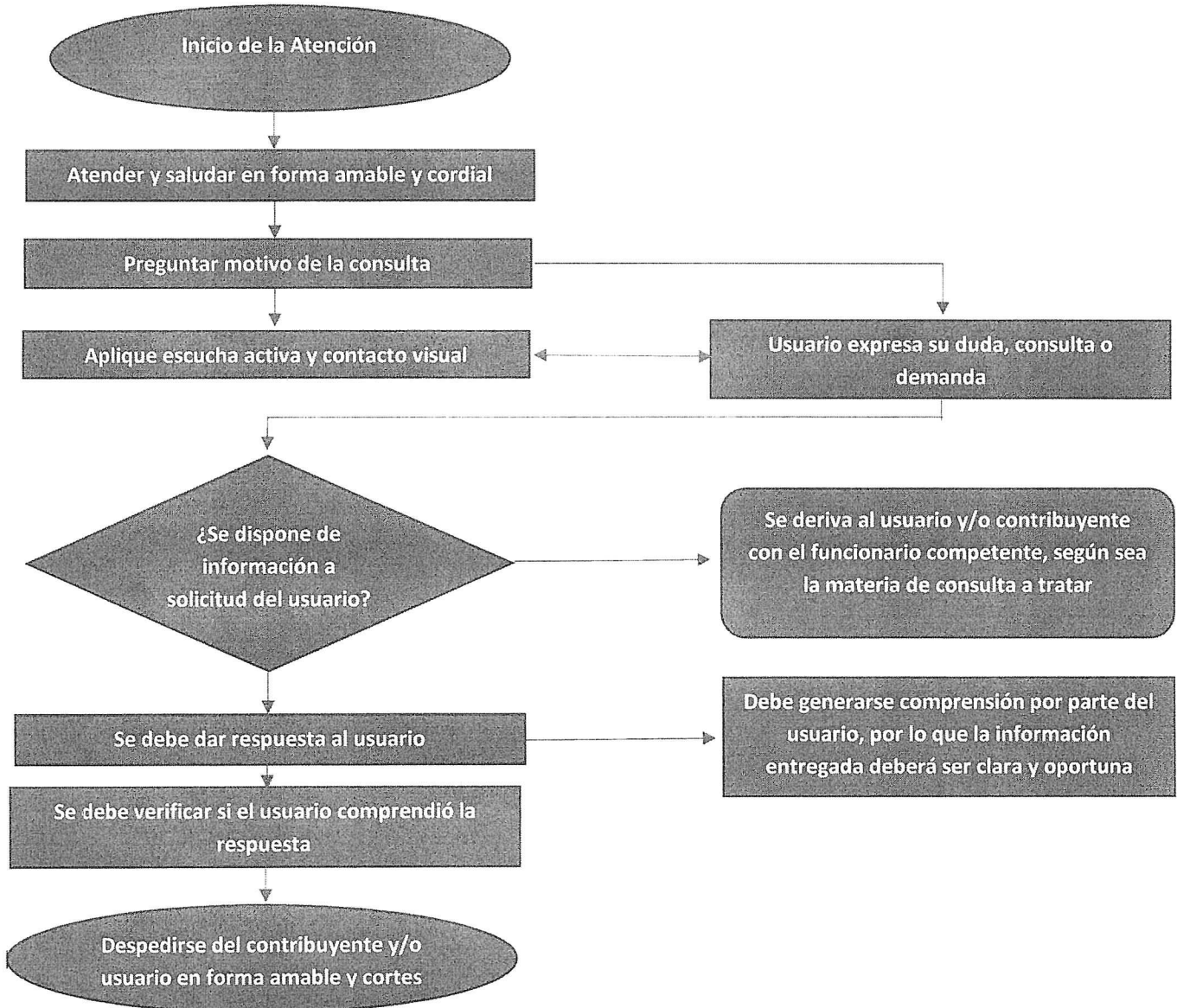


**PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS Y CONTRIBUYENTES MUNICIPAL**

**Versión: 1.0**

**Hoja: 14 de 14**

8.- FLUJO DE ATENCION DE USUARIOS Y/O CONTRIBUYENTES



CONTROL DE EMISION			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Roberto Cisternas P.	Ángel Belmar C.	Raúl Cisneros B. (D.A.F.)