

SESIÓN EXTRAORDINARIA No. 239-2019

Acta de la Sesión Extra Ordinaria celebrada por la Corporación Municipal del Cantón Central de Heredia, a las Dieciocho horas con Quince Minutos del día Jueves 02 de mayo del 2019 en el Salón de Sesiones del Concejo Municipal “Alfredo González Flores”.

REGIDORES PROPIETARIOS

Lic. Manrique Chaves Borbón
PRESIDENTE MUNICIPAL

Sra. María Isabel Segura Navarro
VICE RESIDENTA MUNICIPAL

Señora	Gerly María Garreta Vega
Señor	Juan Daniel Trejos Avilés
Señora	María Antonieta Campos Aguilar
Señor	Nelson Rivas Solís
Dra.	Laureen Bolaños Quesada
Señor	Minor Meléndez Venegas
Señor	David Fernando León Ramírez

REGIDORES SUPLENTE

Señora	Elsa Vilma Núñez Blanco
Señor	Pedro Sánchez Campos
Señora	Maribel Quesada Fonseca
Señora	Nelsy Saborío Rodríguez
Arq.	Ana Yudel Gutiérrez Hernández

SÍNDICOS PROPIETARIOS

Señor	Alfredo Prendas Jiménez	Distrito Tercero
Señora	Nancy María Córdoba Díaz	Distrito Cuarto

SÍNDICOS SUPLENTE

Señor	Rafael Alberto Orozco Hernández	Distrito Segundo
-------	---------------------------------	------------------

AUSENTES

Señor	Carlos Enrique Palma Cordero	Regidor Suplente
Señor	Eduardo Murillo Quirós	Regidor Suplente
Señorita	Priscila María Álvarez Bogantes	Regidora Suplente
Señor	Álvaro Juan Rodríguez Segura	Regidor Suplente
Licda.	Viviam Pamela Martínez Hidalgo	Síndica Propietaria
Señora	Maritza Sandoval Vega	Síndica Propietaria
Señor	Rafael Barboza Tenorio	Síndico Propietario
Señora	Laura de los Ángeles Miranda Quirós	Síndica Suplente
Señor	Edgar Antonio Garro Valenciano	Síndico Suplente
Señora	Yuri María Ramírez Chacón	Síndica Suplente

ALCALDE MUNICIPAL Y SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL

MBA.	José M. Ulate Avendaño	Alcalde Municipal
MSc.	Flory A. Álvarez Rodríguez	Secretaria Concejo Municipal

ARTÍCULO I: Saludo a Nuestra Señora La Inmaculada Concepción Patrona de esta Municipalidad.

La Presidencia procede a verificar el cuórum y señala que están ausentes, la síndica Maritza Sandoval, la síndica Yuri María Ramírez, el síndico Rafael Barboza, el regidor Alvaro Rodríguez, la síndica Laura Miranda, el regidor Carlos Palma, la regidora Priscila Álvarez, la síndica Pamela Martínez y el síndico Edgar Garro.

ARTÍCULO II: AUDIENCIAS

1. Jenny Chavarría – Contralora de Servicios
Asunto: Exposición sobre servicio al cliente.

La señora Jenny Chavarría brinda un saludo al Concejo Municipal y de inmediato procede a realizar la exposición, la cual se transcribe en forma literal.



OBJETIVOS

- Homogeneizar la atención al usuario externo e interno en todas las áreas de la Municipalidad
- Coadyuvar en el proceso de inducción de nuevos funcionarios en la cultura de atención y servicio al usuario de la Institución.
- Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas de los funcionarios.
- Lograr que tanto usuarios internos como externos reciban una excelente atención.

ENFOQUE EN EL USUARIO

Definición:

El término usuario se refiere a todas las personas que requieren y solicitan servicios en la Municipalidad de Heredia.

Tipos de Usuarios

Externos:

Son las personas que no pertenecen a la institución y viven en el cantón de Heredia

Internos:

Son los funcionarios de la institución.

Elementos de Servicio al Usuario

Comprende dos elementos, *la atención y servicio* que le brindamos al usuario. Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una organización y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. *La atención* al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. *El servicio* demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario. Nada se gana si la atención al usuario es excelente, pero los procesos no lo son.

Valor Agregado

Es una característica o servicio extra que se le da a un o servicio con el fin de darle un mayor valor en la percepción del contribuyente. El valor agregado más importante es la calidad en el servicio que usted le ofrezca, mostrando siempre interés, cortesía y eficiencia.

Código de Calidad de Atención y Servicio al Usuario

Definición de Calidad



El término calidad es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades de la atención que usted le brinda, por lo tanto, se logrará la calidad cuando el servicio y los productos que ofrecemos superen las expectativas del cliente.

Cambiar la imagen de los servicios que presta las instituciones públicas

➤ El entendimiento de las necesidades básicas de los usuarios:

- El enfoque personalizado de la atención al usuario, con altos estándares de calidad.
- La mejora continua en los tiempos de respuesta.
- **Necesidad de ser comprendido:** interpretar bien lo que el usuario 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).

Comunicación

Elementos de la comunicación verbal:

- **Confianza:** Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:
 - Hable directo al usuario y mirándole el rostro.
 - No vosee al usuario. Cuando se dirija hacia él, háblele de usted.
 - Muéstrese humano y sensible.
 - No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
 - Escuche con cuidado, no se distraiga.
 - Tome notas, si fuese necesario

Elementos de la comunicación verbal:

- **Respiración:** Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.
- **Sonría:** Una sonrisa transmite confianza
- **Sencillez y brevedad:** Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario, sea simple
- **Orden:** Hable ordenadamente, tenga un principio, 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:

- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- No sea egocéntrico (es que yo...porque yo...yo he pensado...)
- Recriminar al interlocutor (está equivocado...no me ha entendido...).
- Lapsos o mente en blanco (eheee... sabe queee... esteee...).
- Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- Ser confrontativo.
- Diferencias de lenguaje.
- Timidez o indiferencia.
- Diferencias de profesión, estatus o condición social.
- Sentimientos, estados de ánimo.
- 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

- ¿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.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante. Recuerde, 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 diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, 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.
- Perdona, 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.

La técnica de preguntas.

Esta técnica consta de tres tipos de preguntas:

- ❖ **Abierta:** Preguntas fáciles que ponen a hablar. Dan confianza y se obtiene información. Ejemplo: ¿Qué se le ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar?

- ❖ **Pregunta con Pregunta:** Evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control. Debe usarse con cuidado, a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta. Ejemplo: ¿Cuándo puedo venir a recoger el trámite? R/ ¿Para cuándo lo necesita?
- ❖ **Directa o Cerrada:** Lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplo: ¿Me envía el trámite? ¿Lo llamo a las 8 a.m.? ¿Firmamos el contrato?
- ❖ **Comunicación no verbal**
 - **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.
 - **Forma de sentarse:** No cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos: Estos denotan intranquilidad e inquietud.
 - **La voz:** 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 cual está hablando. 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 escucha. Para escuchar es importante hacer lo siguiente:
 - No interrumpa y no se distraiga.
 - Oiga con cuidado las principales ideas.
 - Observe a la otra persona cuando le habla.
 - Inclínese hacia la persona que le habla.
 - Demuestre que está profundamente interesado (a).
 - Haga preguntas.
 - Concrétese al tema que le plantea.

Comunicación telefónica

A. Reglas del lenguaje telefónico:

Sonría: La sonrisa se percibe al escuchar por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.

Vocalice las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el usuario porque perjudica la locución.

Hable lentamente: Intente diferentes maneras para hacerse comprender

Escuche: Cuando el otro habla, hágale saber que lo escucha (“sí”, “ya veo”, “de acuerdo”, etc.).

Documentos: Al realizar una llamada tenga a mano todos los documentos que pueda necesitar, sin olvidar con que anotar.

Anote: Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.

Explique: Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo.

Utilice las fórmulas de cortesía: La “flexibilidad” en la conversación, mejora el contacto humano

Gane tiempo: Atienda el teléfono antes del tercer timbrado. Si promete volver a llamar hágalo a la hora convenida.

Identifíquese: El identificarse personaliza la conversación y le da confianza al usuario. Por ejemplo: “buenos días, Municipalidad de Heredia, le atiende... (dar nombre)”.

Algunas frases para:

“Buenos días”... (Tardes o noches)
 “¿En qué le puedo servir?”

Recibir

“¿En qué le puedo ayudar?”

Orientar

“Le ruego esperar un momento”.
“En este momento estoy
atendiendo a otro usuario, por
favor, espere un momento”.

Hacer Esperar

“Voy a durar mucho tiempo para poder atenderlo, si
usted gusta, me puede dar su teléfono y lo llamo
luego”. Debe devolver la llamada según lo prometido.

Cuando la espera es larga

¿Me puede deletrear su nombre?

Hacer deletrear el nombre

“Disculpe, tengo mala recepción”.
¿Puede repetir por favor?

Hacer Repetir

Resto de 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

Cómo dirigirse al usuario

- Señor, señora, señorita
- El nombre del usuario usando primero el don o doña. Se usa solamente el nombre si ya se conocen y tienen cierto nivel de confianza. Use el sentido común. Nunca use apodos.
- Muestre ganas de ayudar y ¡ayude!
- Escuche con interés, concentrado.
- Evite discusiones y negativismos.
- Hable con calma y tono agradable.

Frases de apertura

Tan pronto lo levante inicie saludando en forma corta pero cortés: “Buenos días” (tardes o noches) y luego identifique de inmediato a su departamento, agregue de seguido “le atiende... (nombre de la persona), diga el nombre claramente para que su interlocutor pueda escucharlo y entenderlo bien, termine diciendo “¿en qué le puedo servir?”.

Frasas de cierre

- Muchas gracias por llamarnos.
- Estamos para servirle.
- Fue un placer servirle
- Gracias por su paciencia y esperamos poder servirle con más prontitud la próxima vez.

Usuario en espera

En caso que el usuario haya estado en espera, si debe pasar necesariamente la llamada a otro compañero primero explique al usuario lo que hará. No lo pase simplemente, sino que tenga la cortesía de decírselo.

Actitud

La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de **motivación**. Existen dos tipos de motivaciones:

Motivación Positiva

Es un proceso mediante el cual el trabajador inicia, sostiene y direcciona su conducta hacia la obtención de una recompensa, sea externa (un premio) o interna (la gratificación derivada de la ejecución de una tarea). Este resultado positivo estimula la repetición de la conducta que lo produjo.

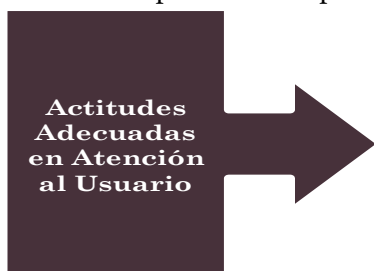
Esta motivación requiere de dos componentes:

- Estímulos: las personas que hacen las cosas porque tienen algún estímulo, dan todo.
- Reconocimiento: las personas hacen las cosas porque saben que se les reconoce cuando las hacen bien y se les ayuda a superarlas, cuando las hacen mal.

Motivación Negativa

Es el proceso de activación, mantenimiento y orientación de la conducta individual, con la expectativa de evitar una consecuencia desagradable, es cuando las personas hacen las cosas por temor. Se presenta de dos maneras:

- Intimidación: Las personas hacen las cosas por temor a castigos y sólo harán lo que se les pida, aunque puedan dar o hacer más.
- Manipulación: Las personas hacen las cosas, porque el que las pide, les ofrece algo a cambio.



Empatía: Soy capaz de comprender los sentimientos de los usuarios, ponerme en su lugar.

Toma de decisiones: Resuelvo las necesidades del usuario tomando las decisiones en el momento que corresponda según la acción de mi puesto.

Agilidad: Pienso con mentalidad profesional, el cliente debe recibir la respuesta correcta sus necesidades en un tiempo adecuado, ueste es mi compromiso!

Actitud resolutiva: Le resuelvo al Usuario de la mejor manera sus requerimientos y necesidades, sin referirlo a otras áreas de la Municipalidad hasta no resolver. Jamás usaré “no sé”, “no me toca a mí”.

Buen juicio: Sé tomar la decisión adecuada en el momento oportuno. Uso el sentido común.

Pasión: Disfruto lo que hago, estoy comprometido (a) con mi trabajo y por eso lo hago con excelencia.

Actitudes Adecuadas en Atención al Usuario

Mentalidad triunfadora: el aspecto más importante en la psicología de la motivación está en la mentalidad con que se enfrenta la vida.

Enfrente la adversidad: busque oportunidades en los obstáculos.

Tenga un propósito: trabaje pensando en la meta laboral y personal. Alcance sus sueños y metas, piense en ganar.

Haga sacrificios: para lograr algo, siempre hay algo que sacrificar.

Adáptese, no se resista al cambio: no vea para atrás, porque lo alcanzan. Para lograr grandes cosas, debe empezar por hacer las pequeñas primero bien.

Comprométase con la excelencia: los altos estándares empiezan con uno mismo. En tiempos duros los estándares deben subir, no bajar. Dé más de lo que se espera.

Confidencialidad: debe salvaguardar en todo momento la discreción laboral, es decir, que toda información relacionada con el usuario interno o externo, no puede ser divulgada a ningún nivel.

RELACIONES HUMANAS

Relaciones Humanas son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad, o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales.

Los factores positivos de las Relaciones Humanas:

- **Apertura**

Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores, entre otros. Mantener la propia opinión frente a las divergentes, sin herir la sensibilidad de la otra persona.

- **Sensibilidad**

Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.

- **Sociabilidad**

Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.

- **Respeto a la Autoridad**

Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad y estatus de las personas en la organización de la que formamos parte.

- **Adaptación**

Prever, aceptar y respaldar las medidas que toma la Municipalidad ante determinadas situaciones.

- **Objetividad**

Comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer feliz a todos.

- **Agresión**

Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de frustración.

- **Fijación**

Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.

- **Terquedad**

Negarse a aceptar las opiniones ajenas y rechazar nuestras equivocaciones en nuestro juicio o ideas.

- **Aislamiento**

Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.

- **Fantasías**

Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.

- **Sentimiento de superioridad o inferioridad**

Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto, o subvalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias

Valores Institucionales de la Municipalidad de
Heredia

Responsabilidad	• Es el cumplimiento cabal de los deberes y obligaciones que cada trabajador debe asumir para su desarrollo personal y el de la institución.
Respeto	• Es la forma en que aceptamos las virtudes y limitaciones, tanto laborales como personales, de nuestros compañeros.
Solidaridad	• Es la actitud y disposición permanente para colaborar en el trabajo con los compañeros y en la solución de problemas para el beneficio de la institución y de los usuarios.
Integridad	• Una persona íntegra es aquella que siempre hace lo correcto, siempre pensando en la Institución y sus usuarios.
Lealtad	• Es asumir el compromiso de construir y defender la institución como propia.
Honestidad	• Es realizar el trabajo con el mayor esfuerzo, aprovechando los recursos de la Municipalidad racionalmente y garantizando la integridad de la institución y de los funcionarios.
Espíritu de servicio	• El servicio es una actitud de vida; es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad, demanda o solicitud, o satisfacer una expectativa de alguien.

Usos, Costumbres y Actitudes de los Funcionarios

<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste su personalidad al medio ambiente y tipo de personas. • Atienda las críticas e inconformidades, son mejores que las alabanzas. Además ofrezca sinceras disculpas cuando reciba una crítica. • Cuando atienda a alguien no se muestre somnoliento(a) ni aburrido, eso es faltarle el respeto. • Dé las gracias cada vez que pueda y con sinceridad. • De nada sirven sonrisas o cortesía si su servicio no es lo que el usuario desea y espera. • Demuestre credibilidad, cumpla lo que ofrece. • Demuestre siempre ganas de ayudar. • Es muy mala costumbre fijar la mirada en las personas que pasan. • Escuche activamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establezca empatía (póngase en los zapatos de la otra persona). • Esté consciente de su estado de ánimo. • Evite la arrogancia y mantenga su mente abierta. • Hable en tono adecuado. • Haga comparaciones positivas. • Haga sentir a las personas que las está esperando y son sus invitados. • Las personas valoran el tacto y la discreción. • Maneje las preguntas conforme se presenten. • Mantenga un alto grado de formalidad y una apariencia impecable. 	<ul style="list-style-type: none"> • No llame a nadie silbándole. • No trate de adivinar qué quieren otras personas, pregúnteles, hágalo con cortesía. • Nunca insulte la inteligencia de sus usuarios. • Prometa menos, dé más. • Projete sinceridad. • No atienda agentes vendedores delante de un usuario. • Utilice el nombre del usuario en algún momento durante la atención. • Salude y haga sentir al usuario que está en un ambiente agradable. • Establezca contacto visual. • Mírelo a los ojos. • Despidase con una sonrisa y una frase de cortesía.
--	--	---

EL USUARIO INTERNO



En una empresa unos nos servimos a los otros de la misma forma que una empresa sirve a sus clientes, de tal forma que la relación interna en la empresa se puede asemejar a una relación cliente interno – proveedor interno.

Se trata de una Cadena de Valor, por medio de la cual, al brindar el mejor servicio a sus compañeros de trabajo, facilita que el eslabón final, el usuario, reciba un servicio de excelencia

Cada funcionario hace realidad la “Cadena del Valor” cuando:

<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se esfuerza por atender, en forma ágil y dinámica, un requerimiento de servicio de un compañero o un departamento, dondequiera que se encuentre. ✚ Distribuye información necesaria para dinamizar el proceso, en forma oportuna y por los canales más adecuados. ✚ Lleva al día su trabajo, considerando que éste incide sobre el resultado final de los procesos de la cadena de valor. ✚ Se esfuerza por dejar una buena impresión en los usuarios externos con quienes se cruza en un pasillo, ayudándolos a ubicarse dentro de las instalaciones de la institución, o simplemente, sonriéndoles. ✚ Hace esfuerzos por lograr una mayor camaradería y buenas relaciones interpersonales entre todos los departamentos de la Municipalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Impulsa el trabajo en equipo y otorga la debida importancia al aporte de todos los compañeros. ✚ Propone ideas y soluciones a situaciones que ayudan a mejorar el servicio al usuario. ✚ Trata a todos sus compañeros de trabajo con amabilidad y cortesía. ✚ Trata a los usuarios de igual forma que a los compañeros de trabajo. Debe tratarlos como si fueran sus visitas en la casa, con amabilidad, cortesía y ganas de ayudar. ✚ Siempre demuestre que está a gusto con la presencia de usuarios.
--	---

La Presidencia señala que es muy importante la labor que lleva la Contraloría de Servicios y es bueno porque el usuario debe tener un servicio de calidad. No se puede resolver todo de una vez pero se puede ayudar y dar la mejor atención. Agrega que dependiendo del tipo de persona y el tipo de situación que trae hay que ayudarles y orientarles. Consulta que cómo se resuelve una queja y como se enfrenta una situación cuando las personas dicen que las trataron mal, sea, cual es el abordaje.

La señora Jenny Chavarría explica que lo primero es escucharlo y atenderlo y se va tranquilo y feliz de poder ayudarle. Se toma la denuncia, se escucha, se pone en los zapatos de cliente y se traslada su denuncia a la jefatura. Informa que entran entre 10 y 12 denuncias todos los días. Algunas requieren mucho tiempo para resolver. Si se dice que se está tramitando la persona se va contenta, hay 10 días para dar respuesta y toda denuncia que llega se debe trasladar y tramitar o se va a alguna institución para su trámite respectivo. Debe tomar la denuncia y trasladarla para el trámite. Lo importante es atender a todos.

La síndica Nancy Córdoba señala que la presentación está muy bonita y sería bueno que todos los funcionarios y sus jefaturas la puedan recibir. Consulta que cómo se puede valorar para que esto se cumpla.

La señora Jenny Chavarría explica que si se tiene mucha denuncia y se valora dar capacitación y cada año se imparte una charla sobre diferentes temas. Han ido disminuyendo las denuncias sobre servicio al cliente y lo ven en el sistema cuando se mide el tipo de denuncia.

La síndica Nancy Córdoba señala que su inquietud es sobre que se hace para que esto que se expone se aplique, sea, como se enfoca esta presentación para que se cumpla en la realidad y no se tenga que esperar a que la denuncia llegue.

La señora Jenny Chavarría explica que la capacitación se da a todos los funcionarios y a jefaturas. Es difícil manejar el asunto de esa forma pero lo mide por la cantidad de denuncias y es una forma de controlar. Les dice que está recibiendo tantas denuncias y que se debe hacer algo, para que valoren en sus departamentos. Si atienden las denuncias pero no se da en tiempo inmediato.

El regidor Nelson Rivas manifiesta que el Concejo autorizo la asamblea cantonal del PUSC sin embargo por alguna razón se canceló y la trasladan a un mes después. Pide las disculpas del caso y señala que en las próximas horas entrará una excusa y una solicitud para que tengan conocimiento para la nueva fecha de autorización que será el 2 de junio en apariencia a fin de hacer dicha asamblea. Lo otro es que se alegrar y se da por satisfecho con la presentación de doña Jenny Chavarría ya que desconocía que se manejaran criterios tan elocuentes en cuanto al trato al cliente. Agrega que tuvieron la oportunidad en la Comisión de Asuntos Jurídicos de conocer el manual completo y decían que sentían mucha satisfacción sobre ese manual. Por otro lado es interesante la pregunta de la síndica Nancy Córdoba ya que ahí está en blanco y negro pero es importante que llegue al empleado municipal para que la pongan en ejecución.

El regidor Minor Meléndez señala que le gusta el tema porque es el diario vivir en las industrias transnacionales y depende de la nacionalidad deben poner en práctica diversas acciones. En Baster en una soda con 500 personas cantan cumpleaños a una persona y todos se levantan a cantar cumpleaños. Le llamo la atención el tema de valores ya que ellos se manejan con las 3 “R”, respeto al compañero, a la institución, y a sí mismo. Es importante la misión y visión y en otro orden de ideas considera que es buena la pregunta de la síndica Nancy Córdoba ya que debe haber capacitación continua en donde haya una supervisión de calidad por medio de las jefaturas.

La regidora Maritza Segura indica que es una presentación con empatía y mucho cariño. Comenta que han tenido buenos comentarios y buenas referencias del trabajo que hace la Contraloría de Servicios. Agrega que en control interno propusieron la creación de una oficina donde puedan entregar los formularios a todas las personas para sus trámites, sea oficina de ventanilla única. Ahí está esa idea y esperan que se implemente, porque en la ESPH hay una atención preciosa y hacen una encuesta sobre como atendieron a los clientes. La felicita y siente que se debe dar seguimiento e impartir charlas más seguidas.

El regidor David León señala que lo primero es que a efecto del cumplimiento de las políticas públicas es importante y debe haber capacitaciones y sensibilización constantemente, porque esos procesos son muy positivos y celebra la exposición de la señora Jenny Chavarría. Considera que aun y cuando ha habido esfuerzos, debe haber procesos individualizados en relación al tipo de población. Por ejemplo: la COMAD hizo una sensibilización sobre atención al servicio al cliente con discapacidad. No es lo mismo una persona sin obstáculos para su desenvolvimiento que una persona con discapacidad y eso implica cambio en la interacción de los demás y hay que cambiar los entornos para que la persona tenga acceso a todos los servicios, por tanto hace la propuesta en este sentido. Es importante que la Municipalidad prevea cursos de terapia del lenguaje y es importante para personas con problemas de lenguaje, ya que su persona cuando era niño no se le entendía nada y ha estado en terapia y eso le ha ayudado mucho.

La señora Jenny Chavarría señala que siempre trabajan por dar un mejor servicio y están abiertos a todas las sugerencias. Cuando no hay oficial de información recae en la Contraloría y ahí dan todos los formularios. Los invita para que vayan a su oficina y de igual forma recibir sugerencias para mejorar el sistema.

La regidora Laureen Bolaños expone: Agradezco su exposición es importante que no solo regidores sino la ciudadanía sepa que es una Contraloría de Servicios, porque esta oficina debe re direccionar por no ser conocedores de todos los departamentos, es una función bien difícil y felicitarla porque aparte de la disposición personal uno debe tener una madurez y ética para el trato adecuado al cliente y usted lo ha demostrado.

¿Cómo hacen las personas con discapacidad visual, auditiva o sensorial y desean poner una denuncia? ¿Cuentan con formularios o hay ayuda de personal para poder llenar formularios? La página de la Municipalidad no es accesible, ¿han pensado cómo hace una persona con discapacidad para poder acceder?

Un llamado de atención porque las sesiones municipales no son inclusivas, la regidora Nicole Mesén hizo una moción para solicitar un intérprete en Lesco en las sesiones de Goicoechea porque es parte de la ley y se le negó, hay varios municipios que ya cuentan con este intérprete, por lo menos en aprobación de presupuesto. Es muy importante que toda la ciudadanía pueda enterarse y como aporte que este municipio pueda contar con un intérprete en las sesiones municipales, más que en este municipio se les ha dado cursos a ciertos empleados y ahora empezarán con un segundo idioma con la aprobación en la modificación presupuestaria, de cursos de Inglés para empleados municipales y se pueda atender extranjeros que vivan en el cantón central.

La señora Jenny Chavarría explica que hay formularios en código Braille por si llegan personas con este tipo de discapacidad y ha habido capacitaciones en lenguaje Lesco. Agrega que se hizo la actualización del formulario en Braille.

La Presidencia felicita a la señora Jenny Chavarría por su exposición y señala que eso habla bien del esfuerzo que hace la administración. Considera que se necesita y se requieren servicios inclusivos y se dé un trato como buen cliente que es. Se siente contento y satisfecho del trabajo que viene realizando la Contraloría de Servicios y su equipo ya que entre menos denuncias lleguen es mejor.

El señor Alcalde le da las gracias a la señora Jenny Chavarría por la exposición. Agrega que también hay una recepcionista que orienta a los usuarios y se llenan los formularios. A veces la gente no entiende que uno está para servir, que se debe dar gracias por ir a trabajar porque otros piden a Dios ir a trabajar. Explica que fue a la reunión con el Consejo de Gobierno ampliado y analizaron temas muy importantes, de ahí que se siente muy satisfecho con la coordinación que se está realizando con el gobierno central.

La señora Jenny Chavarría manifiesta que esto es de toda la Municipalidad, ya que cuando se da un buen servicio, son todos como institución a los que valoran.

La Presidencia señala que esta exposición que comprende el manual debe ser trasladada a todos los regidores, regidoras, síndicos y síndicas.

ACUERDO 1.

ESCUCHADA LA EXPOSICIÓN DE LA LICDA. JENNY CHAVARRÍA- CONTRALORA DE SERVICIOS, SE ACUERDA POR UNANIMIDAD: TRASLADAR EL MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE A TODOS LOS REGIDORES, REGIDORAS, SÍNDICOS Y SÍNDICAS. ACUERDO DEFINITIVAMENTE APROBADO.

**** SIN MÁS ASUNTOS QUE TRATAR LA PRESIDENCIA DA POR FINALIZADA LA SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL A LAS DIECINUEVE HORAS CON CUARENTA MINUTOS.**

**MSC. FLORY A. ÁLVAREZ RODRÍGUEZ
SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL**

**LIC. MANRIQUE CHAVES BORBÓN
PRESIDENTE MUNICIPAL**

far/.