



**REGISTRO
DE LA PROPIEDAD**
PORTOVIEJO

Política de Atención al Ciudadano POL-AC-001

**Basada en: Política de Atención al Usuario del GAD Municipal de Portoviejo
Versión 2.0
Mayo 2019**

Política de Atención al Ciudadano -POL-AC-001
Pág. 1 de 19

FECHA DE VIGENCIA		PÁGINAS	
Mayo 2019		19	
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Lcda. Cielo Mendoza Villagómez GERENTE GENRAL	 GERENTE GENERAL EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN PORTOVIEJO	08/05/2019.
REVISADO POR:	Dr. Roque Pita Asán JEFE JURÍDICO	 REGISTRO DE LA PROPIEDAD MUNICIPAL - EP Dr. Roque Pita Asán JEFE JURÍDICO	08/05/2019
	Ab. Gonzalo Rodríguez Santana JEFE DE TALENTO HUMANO	 REGISTRO DE LA PROPIEDAD MUNICIPAL - EP JEFE DE TALENTO HUMANO	08/05/2019
	Ing. Elsa Santana Véliz JEFE DE PLANIFICIÓN OPERATIVA Y CONTROL		
ELABORADO POR:	Econ. Mercedes Cedeño García. JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO		2019-05-08

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. BASE LEGAL	4
3.1 DOCUMENTOS EXTERNOS	4
3.2 DOCUMENTOS INTERNOS	4
3.3 NORMAS GENERALES	4
4. USO Y UNIFORMIDAD DE LA VESTIMENTA DE OFICINA DE LOS SERVIDORES DE ATENCIÓN AL USUARIO	8
4.1 CUIDADO DE LA IMAGEN PERSONAL DE LOS SERVIDORES	9
5. ACCIONES NO PERMITIDAS A LOS SERVIDORES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
6. ACCIONES A REALIZAR EN CASO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	12
6.1 PLAN DE CONTINGENCIA EN EL CASO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	12
7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	12
7.1 LINEAMIENTOS PARA EJECUTAR EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
7.1.1 SALUDA CORDIALMENTE	13
7.1.2 PRESTAR ATENCIÓN AL CIUDADANO, COMUNICARSE CON LENGUAJE CLARO Y RESPETUOSO	13
7.1.3 SITUACIONES EN LAS CUALES EL SERVIDOR REQUIERA DEJAR EN ESPERA AL CIUDADANO	14
7.1.4 SITUACIONES EN LAS CUALES NO SE GENERE UNA SOLUCIÓN SATISFACTORIA AL PROBLEMA DEL CIUDADANO	14
7.1.5 ASEGURARSE QUE EL CIUDADANO SALGA CON RESPUESTA A SU PETICIÓN	15
8. ANEXOS	15
9. RESPONSABILIDADES	19
10. CONTROL DE CAMBIO DEL DOCUMENTO INSTITUCIONAL	19

1. OBJETIVO

Definir las directrices generales y protocolos necesarios para brindar una atención e imagen estandarizada a los usuarios, en todas las áreas de la Empresa Pública Registro de la Propiedad del Cantón Portoviejo.

2. ALCANCE

Establecer los lineamientos que rigen la atención al ciudadano desde la solicitud o inicio de la atención al ciudadano en el canal presencial, incluye la aplicación del protocolo de atención, en puntos de información, módulos o ventanillas de atención, recaudación de valores hasta que finaliza la misma en los diferentes puntos de atención.

3. BASE LEGAL

3.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Empresas Públicas.
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización- COOTAD
- Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público.
- Reglamento Interno de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Portoviejo

3.2 DOCUMENTOS INTERNOS

- No aplica

3.3 NORMAS GENERALES

- a) La presente política se basa en la POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO aprobada por el Señor Alcalde el 15 de Abril del 2019, con código POL-PYC-GDC-001 y será de aplicación en cada una de las Empresas Públicas Municipales adscritas al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo.
- b) Las directrices y protocolos de este documento son de aplicación obligatoria para los servidores de la Empresa Pública Registro de la Propiedad del Cantón Portoviejo, en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución.
- c) El servidor que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones de este documento, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada

disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

- d) Este documento se encuentra sujeto a actualización permanente, con el propósito de incluir los cambios que se produzcan, como efecto de la actualización de las leyes, normas y políticas que se emitan o las necesidades administrativas que surjan desde el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Portoviejo, sus Empresas Públicas y Entidades Adscritas
- e) Todos los memorandos, correos, o disposiciones emitidas con anterioridad a este documento quedan insubsistentes.
- f) De existir sugerencias por parte de las Jefaturas ejecutoras, remitirán vía correo electrónico a la Jefatura de Planificación o responsable del área de procesos o Jefatura de Atención al usuario la sugerencia/s.
- g) La aplicación de este documento es de acuerdo al ordenamiento jurídico competente. Lo que se no se encuentre estipulado, se deberá complementar con directrices escritas mediante memorando emitidas por la Gerencia General de la Empresa Pública Registro de la Propiedad del Cantón Portoviejo, las cuales deberán incluirse en la siguiente actualización del presente documento.
- h) Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este documento deben ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.
- i) Es responsabilidad de las Jefaturas garantizar que en sus áreas se cumpla con las directrices de atención e imagen establecida en el presente documento, con el fin de avalar la calidad del servicio brindado al usuario interno y externo.
- j) La Jefatura de Planificación será la responsable de actualizar la Política de Atención al Usuario, o delegará esta actividad al área que determine en función de la estructura orgánica y mapa de procesos vigente.
- k) La Jefatura de Atención al Usuario es la encargada de realizar la supervisión y monitoreo de la imagen y servicio de todas las unidades donde se deba aplicar la Política de Atención al Usuario; no obstante es responsabilidad de las Jefaturas realizar el control a los servidores y oficinas a su cargo con base a lo establecido en este documento.
- l) El o la Gerente será responsable de:
 - a) Identificar el rol competente para ejecutar y monitorear el cumplimiento de las directrices establecidas en la Política de Atención al Ciudadano.

- b) Designar formalmente al recurso identificado y comunicar el cumplimiento de lo definido en este documento.
- c) Es responsabilidad de la Jefatura de Atención al Usuario socializar la presente política inclusive a los servidores nuevos, así como los demás lineamientos institucionales que certifiquen la correcta atención e imagen institucional de los servidores a su cargo.
- d) La Jefatura de Atención al Usuario debe garantizar la atención ininterrumpida de los servicios, para lo cual deberá coordinar con las otras Jefaturas los horarios de almuerzo de acuerdo a las necesidades institucionales y de demanda de los servicios que ofrece la EP Registro de la Propiedad del Cantón Portoviejo.
- e) Las solicitudes de permisos a los servidores deberán ser gestionadas de preferencia con 48 horas de anticipación ante el Jefe de área a la que corresponda, para la organización de la atención oportuna a los usuarios. En caso de ausencia por motivos de salud el servidor deberá comunicar de manera urgente a su Jefe Inmediato Superior.
- f) La Jefatura de Atención al Usuario velará para que el personal de seguridad vigile el ingreso de los ciudadanos a las instalaciones u oficinas de la institución en forma ordenada. Cabe mencionar que no es función del personal de seguridad entregar turnos, requisitos ni información sobre procesos institucionales a los usuarios.
- g) Garantizar que todos los servidores de atención al ciudadano se capaciten en los procedimientos y lineamientos, con el fin de mejorar el servicio brindado. Para lo cual se realizarán semestralmente capacitaciones y se generará un acta de asistencia. En el caso de servidores nuevos se deberá generar un acta exclusiva para el nuevo recurso contratado.
- h) Disponer de la organización y distribución de las sillas de espera para los ciudadanos de acuerdo a la necesidad de la oficina.
- i) La atención deberá ser ininterrumpida al usuario, y por ningún motivo se debe detener la atención para realizar actividades personales.
- j) A fin de garantizar un servicio oportuno, el responsable del área que presta atención a los usuarios debe organizar al personal a su cargo

considerando casos preferenciales de atención como son: Personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas adultas mayores. La atención preferencial se debe brindar en ventanillas de atención de fácil acceso para los usuarios y contribuyentes.

- k) Las ventanillas de información o entrega de turnos se organizarán de acuerdo a la demanda de solicitudes de información y serán los responsables de la revisión y emisión de requisitos, considerando si es necesario la colaboración de servidores adicionales en caso de formarse filas excesivas para la entrega de turnos considerando la estacionalidad de los servicios y trámites.
- l) El responsable o delegado de las áreas donde se brinde atención al usuario dispondrá la organización y distribución de las sillas de espera para los usuarios de acuerdo a la necesidad de la oficina.
- m) Los Funcionarios que brindan atención al ciudadano, incluyendo las diferentes áreas, serán los responsables de:
 1. En el caso de formarse filas excesivas, para la entrega de información y turnos, comunicarán inmediatamente a su línea de supervisión directa, para ubicar al personal adicional que colabore en la atención.
 2. Salvaguardar el orden y la limpieza en los espacios físicos, evitando acumular: cajas, carpetas, folders o documentos desordenados y objetos no necesarios para brindar el servicio, que puedan estar a la vista del ciudadano y que afectan la imagen institucional.
 3. Mantener la seguridad de sus pertenencias institucionales o personales, almacenándolas en los cajones de los escritorios asignados y no a la vista del ciudadano.
 4. Sugerir a los ciudadanos al inicio o al finalizar la jornada de atención el uso de medios electrónicos a través del portal transaccional municipal.
 5. No direccionar hacia otras áreas o Jefaturas, requerimientos ciudadanos que no cumplan con los requisitos obligatorios y que se encuentra establecido en los procedimientos institucionales. Se exceptúan los casos en los cuales el ciudadano solicite por derecho

propio la atención de un Jefe de área, Registrador de la Propiedad o Gerente.

6. Gestionar sus permisos con 48 horas de anticipación, con el fin de considerar su inasistencia para asegurar la organización de la atención oportuna. En los casos de ausencia, que por motivos de salud se originen, el servidor deberá comunicar oportunamente a su jefatura inmediata a través de los mecanismos definidos para el efecto.
7. Estar habilitados para iniciar la jornada de atención al ciudadano desde las **08:00** am.
8. Verificar que las estaciones de trabajo se encuentren ordenadas y limpias.
9. Verificar que los equipos y herramientas de trabajo se encuentren en buen estado, así como la funcionalidad de los sistemas.
10. En las ventanillas de información y entrega de turnos, la existencia del material necesario para brindar el servicio..

4. USO Y UNIFORMIDAD DE LA VESTIMENTA DE OFICINA DE LOS SERVIDORES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los servidores, personal masculino y femenino, deben aplicar lo siguiente acorde a las disposiciones correspondientes.

La utilización de vestimenta de oficina debe contemplar lo siguiente:

- ✓ Traje formal para damas y caballeros.
 - ✓ No desabotonar o doblar las mangas de la camisa o blusa.
 - ✓ Utilizar la corbata.
 - ✓ No desabotonarse la camisa al nivel del cuello, para el personal masculino.
 - ✓ Mantener blusa o camisa dentro del pantalón.
- a) En caso de utilización de prendas institucionales que reflejen uniformidad en los servidores de atención, como chaquetas, chalecos o chompas se sugiere

que todo el personal de atención disponga de esta prenda o prendas para guardar uniformidad en la imagen institucional.

- b) Los servidores deben evitar escotes, transparencias, ropa y accesorios llamativos no acordes a la vestimenta de oficina y que pueden afectar la imagen institucional.

4.1 Cuidado de la imagen personal de los servidores

Los servidores que brindan atención al ciudadano, personal masculino y femenino deben aplicar lo siguiente, acorde a las disposiciones correspondientes a cumplir en la imagen personal, ya que es lo primero que observa el ciudadano:

- a) El uso de los accesorios de vestir debe ser discreto, en los aspectos de forma y color, tales como: lazos, aretes, pulseras, anillos, cadenas.
- b) Mantener un adecuado arreglo de uñas, esto implica: limpias y cortadas; en el caso de que el personal femenino las quiera llevar pintadas se recomienda el cuidado debido y los colores adecuados.
- c) Mantener bien arreglado y peinado el cabello. El personal masculino que lleve barba de igual manera la tendrá cortada, y en el caso de llevar cabello largo debe estar bien cuidado y recogido.
- d) El personal femenino debe mantener un maquillaje no cargado.

4.2 Cuidado en la imagen de las ventanillas de atención y áreas de trabajo y lugares visibles para el usuario

El Jefe de área o Delegado, serán los responsables de asegurar la imagen de las ventanillas de atención al ciudadano, para lo cual cumplirá y hará cumplir las siguientes características:

- a) **Computador de escritorio.-** Monitor, teclado y mouse se ubica sobre el escritorio, el CPU se ubica en la parte inferior de la estación de trabajo.
- b) **Calificadores de servicio.-** Ubicados en un espacio visible y accesible al usuario, pudiendo ser fijados con cinta adhesiva doble faz.

- c) **Teléfono fijo.-** Este equipo no debe comprometer la atención al usuario. Las llamadas personales deben hacerse en los tiempos de descanso.
- d) **Silla de espera.-** Disponer al menos de una silla de espera por cada ventanilla o estación de trabajo que brinde atención al público.
- e) **Identificación de número de ventanilla o estación de trabajo.-** Se debe contar con el número asignado a la ventanilla, ubicado en un lugar adecuado y visible para el usuario sin que otros objetos impidan su visibilidad.
- f) **Materiales de oficina.-** El Funcionario debe contar con todos los materiales que faciliten su trabajo tales como: grapadora, perforadora, saca grapas, clips, esferográfico, sellos en caso de que su función lo amerite.
- g) **Material informativo impreso.-** En las ventanillas de atención podrá existir el material informativo impreso, sin embargo las ventanillas de información y entrega de turnos son los responsables de la existencia de material informativo que podrá imprimirse salvo el caso que el usuario lo solicite.
- h) No está permitido ingerir o mantener alimentos sobre la estación de trabajo, o artículos como vasos, cucharas y demás que puedan ser visibles a los usuarios que perjudique la imagen institucional.

A continuación, se detalla las características estandarizadas de la ventanilla de atención al ciudadano:



Gráfico 1. Ventanilla de atención estandarizada

5. ACCIONES NO PERMITIDAS A LOS SERVIDORES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA PÚBLICA REGISTRO DE LA PROPIEDAD DURANTE LA ATENCIÓN

- a) El trato preferencial en la atención por afinidad, amistad o parentesco hacia ciudadano.
- b) Uso de aparatos electrónicos, reproducción de música y video durante la jornada de atención o cualquier equipo electrónico diferente al entregado por la institución.
- c) Realizar actividades comerciales por parte de los servidores o personas externas durante la jornada de atención, demostración de material publicitario para la venta de productos y/o servicios.
- d) No se permite el uso de teléfonos celulares durante la atención, las llamadas o envío de mensajes se pueden realizar en los momentos de descanso y no a la vista del ciudadano. En caso de que el servidor de atención tenga una emergencia o calamidad doméstica donde se requiera utilizar el teléfono celular deberá solicitar las debidas disculpas al ciudadano. Lo mismo aplica para aquellos puestos visibles al ciudadano.
Ver Anexo 1 Buenas Prácticas de Atención al Ciudadano.
- e) No está permitido colocar en la ventanilla de atención y sus alrededores hojas, papeles, notas, dípticos, trípticos o cualquier documento que no corresponda a información institucional en las estaciones de trabajo, y que afecten la imagen institucional.
- f) No se permite colocar figuras, fotografías, papeles entre otros adornos en las estaciones de trabajo. De ser el caso se sugiere destinar un espacio en común en un lugar no a la vista del ciudadano para que todos los servidores coloquen sus fotografías, adornos, reconocimientos entre otros.
- g) No colocar clips, cinta adhesiva u otros materiales para asegurar esferográficos a las estaciones de trabajo.

- h) No dejar bienes institucionales de fácil traslado o bienes personales como celulares, carteras, mochilas y otros a la vista o acceso para el ciudadano cuando el servidor se retire de su puesto.
- i) No se debe atender a los ciudadanos con olor a tabaco, o consumir cualquier tipo de alimento (incluyendo goma de mascar) mientras se otorga la atención.
- j) Mantener recipientes para bebidas no sellados, a la vista del ciudadano considerando que estos artículos pueden causar daño a los equipos institucionales, y a los documentos disponibles en la estación de trabajo.
- k) No se permite enviar a los ciudadanos de una oficina a otra sin la respectiva atención o direccionamiento correcto.
- l) No está permitido ingerir o mantener alimentos sobre la estación de trabajo, o artículos como vasos, cucharas y demás que puedan ser visibles a los ciudadanos que perjudique la imagen institucional.

6. ACCIONES A REALIZAR EN CASO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En el caso de interrupciones no contempladas en el canal presencial, se debe informar del inconveniente y el tiempo estimado de recuperación del servicio a los ciudadanos para que puedan entender las razones por las que se afectó el servicio y para asegurarles que se está trabajando para resolver los inconvenientes.

6.1 PLAN DE CONTINGENCIA EN EL CASO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En los casos expuestos en el párrafo anterior, se deberá aplicar la siguiente acción contingente que consiste en la revisión de requisitos y absolución de consultas a los ciudadanos; además de emitir turnos preferenciales a los ciudadanos una vez restablecido el servicio con la finalidad de darles prioridad en la atención de sus requerimientos.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

A continuación, se presentan los 3 pasos del protocolo de atención al ciudadano.



Ilustración 2. Los 3 pasos del Protocolo de Atención al Ciudadano.

7.1 LINEAMIENTOS PARA EJECUTAR EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ver Ilustración 2.

7.1.1 **Saluda cordialmente:** La primera acción que el servidor realice es saludar al ciudadano, ya que constituye una impresión de educación, cortesía y empatía. Ver **Anexo 1- Buenas Prácticas de Atención al Ciudadano**.

7.1.2 **Prestar atención al ciudadano, comunicarse en un lenguaje claro y respetuoso. -**

- a) Trato agradable durante toda la atención.
- b) Trato al ciudadano de "Usted".
- c) El contacto visual al ciudadano demuestra la atención debida durante la exposición de su requerimiento.
- d) El lenguaje debe ser sencillo y descriptivo.
- e) Mostrar rapidez y eficiencia al momento de tramitar los documentos al ciudadano.
- f) No están permitidos gestos de desagrado hacia el ciudadano.
- g) Sentarse de manera adecuada y en posición ejecutiva.
- h) No desestimar las sugerencias presentadas por el ciudadano.
- i) Despedirse del ciudadano educadamente.
- j) Si se presenta alguna agresión física o verbal por parte del ciudadano, el servidor de ventanilla deberá solicitar ayuda a los guardias de seguridad y a su línea de supervisión inmediata.

- k) La voz al ciudadano debe tener volumen apropiado, expresando con claridad el mensaje o la información, considerando los diferentes comportamientos y actitudes.
- l) No cortar la explicación al ciudadano, y evitar distracciones que afecten la atención brindada; en caso de existir situaciones donde el ciudadano no concrete puntualmente su petición, se sugiere pedir al usuario que reformule su petición.

- m) El servidor de ventanilla debe comprender las emociones del ciudadano considerando el perfil o tipo de ciudadano, como por ejemplo no es lo mismo atender la consulta de un arquitecto que la de una persona adulto mayor.
- n) La voz al ciudadano debe tener volumen apropiado, expresando con claridad el mensaje o la información, considerando los diferentes comportamientos y actitudes.
- o) No cortar la explicación al ciudadano, y evitar distracciones que afecten la atención brindada; en caso de existir situaciones donde el ciudadano no concrete puntualmente su petición, se sugiere pedir al usuario que reformule su petición.

- p) El servidor de ventanilla debe comprender las emociones del ciudadano considerando el perfil o tipo de ciudadano, como por ejemplo no es lo mismo atender la consulta de un arquitecto que la de una persona adulto mayor.

7.1.3 Situaciones en las cuales el servidor requiera dejar en espera al ciudadano.- Se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a) Permitir que el ciudadano decida si desea esperar o regresar más tarde.
- b) Si el ciudadano desea esperar, este tiempo no debe ser mayor a 10 minutos.
- c) Cuando el servidor deba dejar en espera al ciudadano, se debe solicitar el permiso respectivo.

7.1.4 Situaciones en las cuales no se genere una solución satisfactoria al problema del ciudadano. - Expresar las disculpas y explicar lo sucedido y de ser el caso particular dirigirle con la instancia que puede absolver el problema. En los casos en los cuales el servidor se le dificulte manejar la situación con algún ciudadano, revisar el **Anexo 3 - Tipos de Ciudadano**.

7.1.5 Asegurarse que el ciudadano salga con una respuesta a su petición, despedida de forma amable. - Solicitar la calificación en los casos en que la ventanilla disponga de este equipo.

8 ANEXOS

8.1 ANEXO1: Protocolo de atención al usuario en ventanillas y puntos de atención

8.1.1 Inicio de la atención

Saludo

Servidor: *“Buenos días o tardes, en qué trámite le podemos servir?... no olvide calificar la atención al finalizar su trámite, muchas gracias”.* **(esta última frase aplica cuando las ventanillas y puntos de atención tengan calificadores de servicio).**

Situaciones en las cuales se debe aclarar la consulta que el usuario expresó

Servidor: *“Perdón un momento... con respecto a su trámite...”, “Disculpe que le interrumpa...”, “Sobre su trámite permítame que le explique...”.*

Servidor: *Perdón por la interrupción... ¿Podría indicarme más detalles sobre su consulta para servirle?”.*

Servidor: *“Disculpe que le interrumpa... ¿Podría indicarme más detalles sobre su consulta para servirle?”.*

Situaciones en las cuales se debe ausentar el servidor de la ventanilla o del punto de atención

Servidor: *“Permítame por favor unos minutos mientras proceso/verifico/consulto en el sistema...”.*

Servidor: *“¿Podría esperarme unos minutos mientras proceso/verifico/consulto en el sistema...”.*

Servidor: *Por favor, ¿podría esperarme unos minutos para consultar su duda con mi jefe inmediato/compañero...”.*

Servidor: *“Permítame unos minutos mientras le traigo su documento/carpeta/certificado...”*

Al retornar agradecer siempre por la espera

Servidor: *“Muchas gracias por su espera, con respecto a su consulta/trámite/caso/ le indico que....”*

Servidor: *“Muy gentil por su espera, le informo que...”*

Situaciones en las que se realiza una consulta a otro servidor que está con un usuario

Servidor: *“Disculpe la interrupción señor/señora/señorita...”*

Servidor: *“Perdón por la interrupción... Compañero (a) ayúdeme con....”*

Servidor: *“¿Me permiten interrumpirlos?, deseo hacerle una consulta a mi compañero(a)...”*

Una vez que finalice la interacción de los 2 servidores, utilizar la siguiente expresión:

“Gracias por su comprensión / muchas gracias por su tiempo / disculpas por la interrupción...”

Situaciones en las que no se dé una solución satisfactoria al usuario

Servidor: *“Estimado señor/señora/señorita, lamentamos no poder servirle en este momento debido a que....”*

Servidor: *“Señor/señora/señorita... Le solicito su comprensión/disculpas, lamentablemente no podemos servirle ya que...”*

Servidor: *“Estimado señor/señora/señorita, lamento no poder servirle debido a que el trámite lo puede realizar en el Departamento / Agencia...., se puede dirigir con el servidor/servidora.....”*

8.1.2 Final de la atención

Despedida

Servidor: *“Por favor solicito su calificación sobre el servicio recibido”.*

Servidor: *“Fue un placer atenderle”; “Recuerde que estamos para servirle”; “Que tenga un buen día / una buena tarde”.*

8.2 ANEXO 2: Protocolo de atención al usuario en brigadas móviles y otras interacciones con el usuario

El servidor además del saludo y la despedida, indicado en el Anexo 1. del presente documento, deberá especificar el motivo de su visita o su presencia en determinado lugar:

Servidor: *“Buenos días o tardes, mi nombre es XXYY, servidor de la Empresa Pública Registro de la Propiedad del Cantón Portoviejo, estoy realizando una campaña sobre XXXXXX, por lo que le informo que XXXXXXXXXXXX”.*

Servidor: *“Buenos días o tardes, mi nombre es XXYY, servidor de la Empresa Pública Registro de la Propiedad del Cantón Portoviejo, debo revisar información relacionada a XXXXXX, por lo que le agradezco me ayude con la misma”.*

8.3 ANEXO 3: Tipos de contribuyentes y el protocolo que debe seguir el servidor de ventanilla o punto de atención.

Para el manejo adecuado de usuarios o situaciones que generan afectación en la atención y altos tiempos de atención, a continuación se presentan los diferentes tipos de usuarios para dar una asistencia adecuada:

a) El usuario enojado: no hay que negar su enojo y no se les debe decir: "No hay motivo para enojarse", esto probablemente lo enoje más. Algunas formas de manejar la situación son:

- ✓ Ver más allá del enojo.
- ✓ No ponerse a la defensiva.
- ✓ No involucrarse en las emociones.
- ✓ No provocar situaciones más irritantes.
- ✓ Calmar el enojo.
- ✓ No hay que prometer lo que no se puede cumplir.
- ✓ Analizar a fondo el problema.

- b) **El usuario agresivo:** Su lenguaje puede ser agresivo, seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que se explique. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar a este tipo de usuarios son:
- ✓ Tener paciencia y mantener la calma.
 - ✓ No discutir con él.
 - ✓ Solicitar su opinión.
 - ✓ Hablar suavemente pero firme.
 - ✓ Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.
- c) **El usuario conversador:** Pueden ocupar mucho tiempo de la atención con su relato. Además de entrar a solicitar un servicio o información, suelen contar historias. No se debe demostrar, en ningún momento, que no se está interesado en atenderle, al contrario, se debe mostrar interés y tener paciencia durante la interacción.
- d) **El usuario ofensivo:** No se debe tratar a estos usuarios de manera irónica o con su misma actitud. Para bajar el nivel de confrontación de su parte se le debe dar una atención amable.
- e) **El usuario negativo:** Se debe procurar mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer su requerimiento.
- f) **El usuario impaciente:** Es el que interrumpe y pide atención inmediata sin importar que otras personas hayan llegado antes que él y, por lo general, se ponen tensos cuando lo hacen esperar. El trato hacia ellos debe ser con respeto, debemos hacerle saber que hemos comprendido que tiene prisa, y procurar atenderlo en el menor tiempo posible.
- g) **El usuario coqueto:** Sus comentarios van en doble sentido, puede incluso hacer insinuaciones hacia el servidor, sin embargo se debe mantener una actitud calmada y profesional en todo momento. La atención a este tipo de usuarios debe ser ágil.
- h) **El usuario tímido:** Este tipo de usuarios suele tener problemas para expresar su necesidad, por lo que debemos procurar darle tiempo para su explicación, sin interrumpirlo o presionarlo. Se debe generar confianza y hacerle las preguntas indicadas que lo ayuden a comunicarse mejor,

ofrecerle servicios o soluciones concretas y pocas alternativas, de tal manera que se facilite la solución de su petición.

- i) **El usuario amigable:** Es amable, simpático, cortés, aunque en ocasiones puede llegar a conversar en exceso. Con este tipo de usuarios se debe ser cordial, procurando mantener cierta distancia

En el caso de que no pueda ser manejada una situación con el ciudadano, el servidor deberá comunicar de manera urgente a la Jefatura de Atención al Usuario.

9 RESPONSABILIDADES.

- a) Responsables de la Ejecución: Todos los servidores que mantengan contacto con el ciudadano.
- b) Responsables de Control: Jefaturas del Registro de la Propiedad de la Propiedad.
- c) Distribución: La Jefatura de Planificación distribuirá a toda la Institución mediante correo electrónico el material comunicacional e informativo. Esta misma Jefatura realizará la publicación en la Intranet del Registro de la Propiedad.

10 CONTROL DE CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

La Jefatura de Planificación tendrá la responsabilidad de mantener y actualizar esta Política de Atención al Usuario.