



## **Dirección de Asuntos Disciplinarios Policiales**

# **Manual de Procedimientos de Atención al Usuario**

## **Sección de Investigación Unidad de Denuncias**

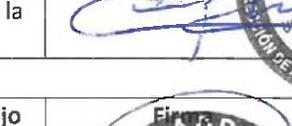
**Febrero 2025**



### Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Firma
Cinthia Marisela Girón López	Jefe Unidad de Denuncias	Unidad de Denuncias	

### Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Firma
Sharon Ivette Bardales Rubio	Secretaria General	Secretaría General	
Hugo Danilo Torres Pérez	Coordinador General de Investigación	Sección de Investigación	
Marlon Alexis Funes Funez	Jefe Sección de Servicios Legales	Sección de Servicios Legales	
Meybel Fabiola Velásquez Amaya	Gerente Administrativo y Financiero	Gerencia Administrativa	
Susana Patricia Rodríguez Becerra	Jefe Regional Norte SPS	Oficina Regional Norte SPS	
Jessy Larissa Amador Montoya	Jefe Unidad de Comunicación Institucional	Unidad de Comunicación Institucional	
Abner Caleb Rivera Guillen	Jefe Interino Unidad de Tecnologías de la Información	Unidad de Tecnologías de la Información	

### Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Firma
Juan Carlos Zelaya Palma	Jefe Unidad de la UPEG	Unidad Planeación y Evaluación de la Gestión	

### Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Firma
Silvia Marcela Amaya Escoto	Directora	Dirección	

Asistencia Técnica por parte de la Oficina de Asuntos Internacionales de Narcóticos y Aplicación de la Ley de la Embajada de los Estados Unidos de América.

Consultor: Emerson Stevens Maldonado López

## Acuerdo de Aprobación del Manual de Atención al Usuario

### Dirección de Asuntos Disciplinarios Policiales (DIDADPOL)

#### Considerando:

1. Que la Dirección de Asuntos Disciplinarios Policiales (DIDADPOL) tiene la responsabilidad de garantizar estándares de calidad en la atención al usuario y mejorar la confianza institucional.
2. Que el presente Manual de Atención al Usuario establece las directrices, procedimientos y protocolos que deben observarse en la interacción entre los servidores públicos de la DIDADPOL y los ciudadanos.
3. Que dicho manual ha sido elaborado, revisado y verificado por las unidades correspondientes, asegurando su alineación con las normativas nacionales e internacionales aplicables.
4. Que la aprobación del presente manual es fundamental para su implementación y cumplimiento por parte de todo el personal de la DIDADPOL.

#### Acuerda:

##### Artículo 1. Aprobación del Manual

Se aprueba el Manual de Atención al Usuario de la Dirección de Asuntos Disciplinarios Policiales (DIDADPOL), versión 1.0, con fecha de emisión 15 de octubre de 2024, como documento normativo de referencia obligatoria en la prestación de servicios a la ciudadanía.

##### Artículo 2. Ámbito de Aplicación

El presente manual será de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la DIDADPOL, independientemente de su cargo, función o ubicación dentro de la institución.

##### Artículo 3. Implementación y Difusión

La Unidad de Comunicación Institucional, en coordinación con las áreas de Recursos Humanos y Atención al Usuario, será responsable de la socialización y capacitación del personal en la aplicación del manual, garantizando su conocimiento y cumplimiento.

#### **Artículo 4. Evaluación y Actualización**

El contenido del presente manual será objeto de evaluación periódica para garantizar su pertinencia y actualización conforme a cambios normativos o institucionales. Cualquier modificación deberá ser revisada y aprobada por la Dirección General de la DIDADPOL.

#### **Artículo 5. Entrada en Vigencia**

El presente acuerdo entra en vigencia a partir de su firma y publicación oficial en los medios internos de la DIDADPOL.

Dado en Tegucigalpa, Honduras, a los veintiocho (28) días del mes de febrero de 2025.



**Abg. Silvia Marcela Amaya Escoto**

**Directora DIDADPOL**

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO .....	6
2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	6
3. NORMATIVIDAD APLICABLE .....	6
4. FINALIDAD .....	6
5. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	7
6. HABILIDADES Y ACTITUDES.....	7
7. PRINCIPIOS.....	8
8. COMUNICACIÓN NO VERBAL .....	8
9. FASES DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	9
10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL .....	10
10.1 SOBRE LA PRESENTACIÓN PERSONAL DEL SERVIDOR PÚBLICO DE LA DIDADPOL.....	10
10.2 INGRESO Y SALIDA DEL CIUDADANO.....	11
10.3 ATENCIÓN PRESENCIAL COMÚN .....	12
10.4 ATENCIÓN PREFERENCIAL .....	13
a. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.....	13
b. Atención de niños y adolescentes .....	13
c. Atención a grupos Étnicos .....	14
d. Atención de personas en condición de discapacidad.....	14
e. Atención a personas con discapacidad visual.....	15
f. Atención a personas con discapacidad auditiva.....	15
g. Atención a personas con discapacidad física o motora.....	15
h. Atención a personas analfabetas .....	16
11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	17
12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL .....	18
13. PROTOLO DE ATENCIÓN A EXTRANJEROS QUE HABLEN OTRO IDIOMA DIFERENTE AL ESPAÑOL .....	20
14. ASPECTOS QUE EL OFICIAL DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DEBE TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE TOMAR UNA DENUNCIA PRESENCIAL Y TELEFONICA.....	21
15. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.....	22
16. GLOSARIO .....	23

## **1. OBJETO**

El presente manual tiene por objeto establecer estándares y pautas, que deben observarse en las relaciones de interacción entre los servidores públicos que hacen parte de la Dirección de Asuntos Disciplinarios Policiales (en adelante DIDADPOL) y los usuarios; estipulando acciones relacionadas al comportamiento que deben ser aplicadas en todos los procesos institucionales, para mejorar la calidad del servicio al ciudadano y aumentar la confianza institucional.

## **2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este manual es de alcance para todos los servidores públicos que integran la DIDADPOL, quienes, en el ejercicio de sus cargos, funciones o actividades, constantemente interactúan con ciudadanos, funcionarios de otras entidades y entre sí, lo que hace de imperiosa necesidad el establecimiento de estándares de relacionamiento y comportamiento, precisando que este documento es de aplicación obligatoria y de permanente consulta por parte de todo el personal que la integra.

## **3. NORMATIVIDAD APLICABLE**

Las normas y parámetros fijados en el presente manual, se ajustan a los postulados constitucionales, convencionales y legales establecidos en Honduras en materia de atención ciudadana y accesibilidad.

Constitución de la República de Honduras, Decreto 73-96 Código de la Niñez y la Adolescencia, Decreto 160-2005 Ley de Equidad y Desarrollo Integral para las Personas con Discapacidad, Decreto 199-2006 Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados, Decreto 36-2007 Código de Conducta Ética del Servidor Público, Decreto 129-2007 Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Acuerdo 0266-2019 Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección de Asuntos Disciplinarios Policiales.

## **4. FINALIDAD**

El presente manual se concibe como un documento que tiene como fin satisfacer las necesidades del usuario (externo e interno); por ello, por parte de los servidores públicos de DIDADPOL, se debe seguir el procedimiento y políticas de atención que se establezcan, permitiendo fortalecer una atención de calidad, generando comunicación asertiva, de confianza y credibilidad institucional.

## 5. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Son los medios, presenciales, telefónicos y virtuales definidos por la institución, donde se interactúa de manera directa con los usuarios en busca de brindar información de los servicios ofertados bajo los preceptos de eficiencia, eficacia y efectividad, el enfoque al ciudadano y la consolidación de la confianza institucional.

Presencial: Las instalaciones en las cuales se puede desarrollar atención presencial (verbal o escrita) se encuentran ubicadas en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C., Francisco Morazán, Honduras, C.A., Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Pisos 19 y 20, Boulevard Juan Pablo II, Esquina República de Corea y en la ciudad de San Pedro Sula, Cortés, Honduras, Col. Trejo 12 y 13 calle, 23 avenida S.O.

Telefónico: La DIDADPOL, tiene establecido las siguientes líneas telefónicas habilitadas para los ciudadanos, atención general en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C., Francisco Morazán, 2242-8645, para interponer denuncias 2242-8641 y atención general e interponer denuncias en San Pedro Sula, Cortés, Honduras 2556-5454.

Virtual: La DIDADPOL cuenta con la página web [www.didadpol.gob.hn](http://www.didadpol.gob.hn), en la cual los usuarios pueden interponer denuncias, solicitar constancias de no tener denuncias, procesos disciplinarios pendientes y certificaciones de cierre de investigaciones.

De igual forma y alineada a los avances de las tecnologías, la DIDADPOL, realiza interacción con los ciudadanos por medio de las redes sociales Facebook Messenger, Didadpol Honduras, Instagram Mensajería, @didadpol.hn y X, @didadpol.

## 6. HABILIDADES Y ACTITUDES

Los servidores públicos de la DIDADPOL, pondrán en práctica las siguientes habilidades y actitudes, así:

- **Amabilidad y cortesía**: La amabilidad es un comportamiento inmerso en el ser humano que se debe poner en práctica cada día. Ser agradable y servicial con los demás es una forma de mostrar interés por tener buenas relaciones. Actitudes gentiles como saludar, ofrecer una sonrisa cuando preguntan algo, tener un gesto amable al ceder el paso a alguien, brindar un trato atento y cordial a los demás hacen que la convivencia sea más agradable.
- **Tolerancia**: Se define como el respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás, aunque sean diferentes o contrarias a las propias.
- **Empatía**: Comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente la otra persona.

- **Dinamismo:** Cualidad de la persona activa y emprendedora que actúa con prontitud, diligencia y energía.
- **Persuasión:** Capacidad o habilidad que tiene una persona para influenciar las creencias, actitudes, intenciones, motivaciones y comportamientos de otra. Es una acción destinada a cambiar la actitud o comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), mediante el uso de argumentos, sentimientos o la combinación de los mismos
- **Eficacia:** capacidad de lograr el efecto que se espera, para brindar un servicio integral.
- **Transparencia:** actuaciones y decisiones claras; por lo tanto, es importante que se garantice el acceso a la información de su gestión para facilitar el control social.
- **Autocontrol:** Es la habilidad que permite regular las emociones, pensamientos, comportamientos y deseos de uno mismo ante las tentaciones e impulsos.
- **Capacidad para escuchar:** Es una competencia comunicativa relacionada con la capacidad de entender, comprender o dar sentido a lo que se oye, desde el punto de vista de quien habla. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

## 7. PRINCIPIOS

- **Idoneidad:** es aquel principio que se refiere al “desenvolvimiento del servidor público con una actitud técnica, legal y moral en el desempeño de su labor”, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública.
- **Eficiencia:** está focalizada en analizar, optimizar y buscar mejores soluciones para cada una de las etapas que se requieren para cumplir un propósito. Así que con ella se pretende reducir los costos y los tiempos que se invierte para lograr los resultados planteados. Se enfoca en los medios para alcanzar el fin de manera oportuna.
- **Honestidad:** coherencia entre lo que se plantea, dice y hace, actuando con transparencia, rectitud y honradez, siempre favoreciendo el interés general.

## 8. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Se compone de gestos, miradas, movimientos de las manos y brazos, postura, risas, sonidos guturales, tono y velocidad de la voz, entre otros elementos. Estos suelen ser universales, es decir son similares en varios lugares del mundo, sin importar el idioma en que interactúen el emisor y el receptor. La comunicación no verbal propicia el control sobre el

mensaje que se transmite a los ciudadanos, pues se podrá entender mejor cómo se siente el usuario al interactuar con el servidor público de la DIDADPOL y escuchar sus requerimientos. Esto permite crear una estrategia dinámica de comunicación con ellos. Se deben tener en cuenta los siguientes tipos de comunicación no verbal, así:

- **Expresión facial.** Las expresiones faciales son el rasgo esencial de la comunicación no verbal, pues revelan todas las emociones del interlocutor; de esta manera podemos determinar una percepción de su estado de ánimo orientado a determinar si se encuentra feliz, triste, enojado, deprimido, etc. Por ejemplo, abrir los ojos y la boca indica sorpresa, mientras que fruncir el ceño y apretar los labios puede sugerir molestia o frustración. Cuando un ciudadano nos aborde, debemos mostrar serenidad y confianza, con una expresión neutra; pero también se puede manifestar energía y empatía con una sonrisa amable.
- **Paralingüística.** Es todo aquello que acompaña al discurso oral, pero no forma parte del lenguaje verbal; es decir el tono de voz, la velocidad del habla y el volumen. También incluye otros sonidos que emitimos como parte de un diálogo, tales como risas, gritos, gruñidos, quejidos o llanto. La persona escucha las palabras del funcionario, pero también detecta el modo en que comparte o emite el mensaje. Por eso, siempre busca un tono de voz adecuado (ni muy alto ni muy bajo), que sea firme y directo, sin perder la amabilidad.
- **Gestualidad.** Implica todos los movimientos que realizamos durante una conversación con los brazos, los hombros, las manos o la cabeza. Por ejemplo, usamos los dedos de las manos para numerar elementos, asentimos con la cabeza cuando estamos de acuerdo y subimos los hombros para demostrar confusión o duda. Este tipo de lenguaje no verbal refuerza el contenido del mensaje y suele utilizarse en cualquier contexto.
- **Postura.** Incluye todas las maneras en las que movemos el cuerpo mientras nos comunicamos (voltarse, agacharse, enderezarse), todas transmiten un mensaje; por ejemplo, encorvarse puede indicar que estás triste, avergonzado o cansado, mientras que girarse constantemente denota falta de interés. Cuando nos comuniquemos con una persona, debemos mantener una postura recta y erguida, lo cual revela profesionalismo e integridad.

## 9. FASES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Comprende tres fases que se deben seguir basados en la cortesía, diplomacia y practicidad de la atención al usuario, así:

1. **Apertura.** Su objetivo es tener el acercamiento necesario para iniciar la comunicación con el usuario, es abrir la puerta de la institución, dar la bienvenida, de forma tal que la persona se sienta importante, reconocido como persona digna de respeto y

confianza para ser atendido por el servidor público, quien lo orientará en el requerimiento.

2. Análisis y comprensión. Es el momento en que se facilita el espacio para que el usuario exprese su necesidad. Se debe observar de manera discreta, para así percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, recibiendo la expresión de las necesidades de la solicitud o petición; es importante enfocar la información limitando los puntos básicos del asunto, detallando las personas involucradas, delimitando el tiempo y espacio, manteniendo la neutralidad de la situación.
3. Intervención y solución. Frente a la atención de los diversos requerimientos se debe tener en cuenta la necesidad de la ciudadanía, su posición frente a la situación, determinar qué les interesa, procurando satisfacer la necesidad.

## **10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL.**

Los servidores públicos de la DIDADPOL, deben dirigirse siempre al usuario con excelente actitud del servicio, por ende, mantendrá y ejecutará las siguientes conductas, que se enmarcan en los siguientes aspectos:

### **10.1 SOBRE LA PRESENTACIÓN PERSONAL DEL SERVIDOR PÚBLICO DE LA DIDADPOL.**

La presentación personal influye en la percepción que tendrá la persona respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una excelente presentación, apropiada para el rol que se desempeña y salvaguardar adecuadamente la imagen institucional.

Por lo tanto, es fundamental proyectar una imagen positiva y de confiabilidad siguiendo las directrices que a continuación se detallan:

- En mujeres usar maquillaje natural (no excesivo), en uñas con colores neutros; evitar usar accesorios extravagantes y vestimenta con escotes pronunciados, sin mangas.
- En hombres cabello corto y barba afeitada o delineada mostrando un aspecto formal.
- Tanto mujeres como hombres deben mantener siempre visible su carné de identificación.

- Los guardias de seguridad o vigilantes, deberán usar su correspondiente uniforme, observando que el mismo se encuentre impecable.
- De igual forma se deberá acatar lo dispuesto en el manual de vestimenta e imagen vigente de DIDADPOL.

## 10.2 INGRESO Y SALIDA DEL CIUDADANO.

Cuando alguna de las sedes de la DIDADPOL, cuente con sistema de vigilancia privada exclusivo para la entidad, deberá procurarse emplear los siguientes parámetros de ingreso y salida de los ciudadanos.

El servicio de atención al usuario inicia desde el momento mismo que el interesado pregunta a los guardias de seguridad o vigilantes datos referidos a los servicios prestados por la DIDADPOL, quienes deberán tener la disposición, amabilidad y trato digno con el ciudadano, evitando realizar preguntas innecesarias, y lo orientarán rápidamente a la recepción.

Al realizar revisiones a maletas, paquetes o demás objetos personales al ingreso o a la salida de las personas, se les debe informar, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas y servidores públicos que se encuentran en las sedes e instalaciones de la DIDADPOL.

En tal sentido, se adelantarán los siguientes pasos:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Saludo de bienvenida: Buenos días/ buenas tardes/ Bienvenido a la DIDADPOL.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Dirigir al ciudadano hacia la recepción.
- En ningún caso se debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a) y su interés en buscar asesoría respecto a un caso que le afecta, interponer una denuncia o realizar alguna solicitud o trámite dentro de la entidad.

### 10.3 ATENCIÓN PRESENCIAL COMÚN

- **Saludo:** saludar a la persona de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea él o ella quien salude primero, por ejemplo: Buenos días/tardes/noches, Dirección de Asuntos Disciplinarios Policiales, señor (a) mi nombre es (nombres y apellidos completos y cargo que desempeña), ¿En qué puedo servirle?; es importante identificar el nombre del usuario con el fin de mostrar respeto y reconocimiento.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible, con un tono de voz agradable adecuado, respetuoso, claro y sencillo; en caso de hacer uso de palabras técnicas, explicar su significado, no dar por hecho que la persona comprende el concepto.
- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es importante y no hace falta sonreír de manera forzada; de igual forma, se debe establecer contacto visual desde el primer momento con el ciudadano, ya que así se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el lenguaje verbal, es decir, educado y cortés
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que siente y piensa, es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas, por ello, se debe mantener una postura correcta aspecto que generará un entorno de confianza.
- **Comportamiento:** no realizar actividades como comer en el lugar de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular o con sus compañeros, pues esto indispone a la persona y le hace percibir que sus necesidades no son importantes para la entidad.
- **Sobre el puesto o lugar de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto o lugar de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción de la persona, si está sucio, desordenado y con elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

- Durante el contacto con la persona: brindarle una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprenderlo favorablemente con un trato cordial, espontáneo y sincero, enfocando los esfuerzos para garantizar la satisfacción de nuestros ciudadanos. Usar el sentido común para resolver el requerimiento y hacer que los últimos 30 segundos sean para mejorar la credibilidad y confianza institucional por parte del ciudadano.
- Despedida: al despedirse, agradecer al ciudadano el hecho de recurrir a la DIDADPOL, para resolver su necesidad y preguntar si se le puede servir en algo más, unido al gesto de dar la mano, transmitiendo seguridad.

#### 10.4 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a las personas que se encuentren en situaciones especiales; tales como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y adolescentes, grupos étnicos, personas en condición de discapacidad y las que por ley se establezcan. Los cuales recibirán atención prioritaria en cualquier caso, frente a la prestación de los diversos servicios que prestan en la DIDADPOL, utilizando un lenguaje adecuado y un trato digno, garantizando el ejercicio de sus derechos a través de los medios institucionales disponibles y aplicando lo establecido en el presente manual, para lo cual se deben tener conceptos claros respecto a la forma de atender a las personas y normatividad, aplicando las siguientes pautas y el protocolo establecido a continuación:

- a. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.
  - Estas personas tienen prelación en el turno sobre los demás usuarios.
  - El colaborador (a) en recepción le atenderá de forma cordial y consideración.
  - No utilizar expresiones paternalistas ni diminutivos o términos tales como abuelito, mamita, para referirse hacia ellos.
  - La atención debe ser rápida y oportuna.
- b. Atención de niños y adolescentes.
  - Cuando acudan a las instalaciones de DIDADPOL, los menores de edad deben ser atendidos de forma prevalente.
  - La recepción de la denuncia no podrá ser negada en razón a su edad, pues se debe garantizar lo dispuesto en el literal F, artículo 213 del Código de la Niñez y la Adolescencia de Honduras.
  - No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, la niña o adolescente diga.

- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'cipote', 'mijito' o 'Chingüin', entre otros.
- Es favorable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

c. Atención a grupos Étnicos.

- A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes u otros, a los cuales se les debe de brindar una atención preferencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita interprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con interprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español, o ponerse en contacto con asociaciones de apoyo a estos grupos para solicitar ayuda ya sea vía telefónica o presencial.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cual es la solicitud o trámite.

d. Atención de personas en condición de discapacidad.

- No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aññado, consentirles la cabeza o hacerles gestos similares.
- Mire a la persona con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, pregunte: "¿En qué puedo servirle?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, deje que la persona con discapacidad indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, hasta que termine su exposición.
- Verifique siempre que la información expuesta haya sido comprendida; solicite retroalimentación y, de ser necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo.

e. Atención a personas con discapacidad visual.

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo; debe hacerse de manera cortés, y, si permite guiarlo, dependiendo la situación, brindarle el apoyo de nuestros hombros o la proximidad corporal que lo oriente.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando, para que usted pueda atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “al frente suyo está el formato” o “a su derecha está el bolígrafo”.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, pasar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando usted le entregue documentos, dígame con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

f. Atención a personas con discapacidad auditiva.

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar), en forma clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios.
- Gesticular de manera expresiva y pausada al hablar.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si usa la escritura como medio para comunicarse, sea breve y claro.

g. Atención a personas con discapacidad física o motora.

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique a usted lo que usted debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No lo apresure y evite halarlo bruscamente o empujarlo.

- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe hacerse por mínimo dos personas y en la forma en que la persona con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda; estos no son muebles.
- No transporte a la persona usuaria de sillas de ruedas, a menos que ella lo solicite.

h. Atención a personas analfabetas.

- El funcionario (a) encargado de la recepción debe consultarle que trámite desea realizar y revisar los documentos que acompaña.
- Escuchar con atención lo que requiere, apoyarle en el llenado de formularios, solicitudes o cualquier documento necesario para atender su trámite, se deberá leer los documentos y confirmar si la información esta correcta, de ser necesaria su firma o huella se debe solicitar la presencia del superior inmediato para que sirva como testigo.

Adicional a lo expuesto en el acápite descrito en el numeral 10, los servidores públicos de la DIDADPOL, deben tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de brindar atención al usuario:

- El servidor público que tenga el contacto inicial con el usuario, debe tener el conocimiento claro de la misión de DIDADPOL, con el fin de orientar al ciudadano de forma correcta, y en caso de no ser de su competencia direccionarlo ante el servidor o entidad competente.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Evitar respuestas cortantes tipo "SI" o "NO".
- Evitar "tutear o vosear" al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- Si el servidor público tiene que retirarse o ausentarse del puesto de trabajo, debe explicarle al usuario porqué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, decirle: "Gracias por su espera".

- Verifique si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el usuario.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva y no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Es obligatorio exigirle respeto de manera cortés, Si persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su superior y cederle el manejo de la situación.
- Cuando el servidor público de la DIDADPOL, deba realizar actividades por fuera de la entidad en ejercicio del cargo, función u orden, su comportamiento debe ser ejemplar e intachable, dejando en alto el buen nombre la institución.

## **11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

### ACCIONES PREVIAS

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema (en caso de tenerla) y los documentos para la atención estén disponibles.

### CONTACTO INICIAL

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, Dirección de Asuntos Disciplinarios Policiales, habla (diga su cargo y nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él, ella por su nombre antecedido de “señor”, “señora” y preguntar “¿En qué le puedo servir?”

### DESARROLLO DE LA LLAMADA.

- El servidor público que este atendiendo la llamada, deberá continuar con la misma si es de su competencia, en caso contrario deberá transferirla, informando al ciudadano el trámite a realizar y que funcionario lo atenderá.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar sin interrumpir a que el usuario termine de hablar antes de responder

### FINALIZACIÓN DE LA LLAMADA.

- Verificar con la persona que la información fue comprendida y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Retroalimentar a la persona con las acciones o pasos a seguir y los compromisos o tareas pendientes.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle a la persona colgar primero.

### **12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.**

En este acápite se desarrollará el protocolo de atención virtual dispuesto por la DIDADPOL, así:

#### Portal WEB

- El usuario accede a la página web mediante el uso de un enlace que se coloca en el explorador de su preferencia: <https://didadpol.gob.hn/>.
- Recordemos que en la página web, encuentra la opción (i) de interponer denuncia virtual, (ii) solicitar constancias de no tener denuncias ni procesos disciplinarios pendientes y (iii) certificaciones de cierre de investigación
  - (i) En la pantalla principal se visualizarán dos opciones para registrar una denuncia, una vez el ciudadano seleccione una de estas dará un clic en una de ellas, lo cual le permitirá ingresar al portal de denuncias y continuar con el paso a paso dispuesto para ello, para mayor facilidad se ubicó un manual en la página web, el cual detalla el procedimiento para interponer una denuncia virtual.
  - (ii) En la pantalla principal, en el apartado CAP (Centro de Atención Personalizada), selecciona la opción de solicitud de constancias y continua con el paso a paso correspondiente.
  - (iii) En la pantalla principal, en el apartado CAP (Centro de Atención Personalizada), selecciona la opción de solicitud de certificados y continua con el paso a paso correspondiente.

### Correo electrónico

Todos los servidores públicos de la DIDADPOL cuentan con correo electrónico institucional, por ello, se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos para su uso:

- Abrir y revisar diariamente la cuenta de correo electrónico, con el fin de verificar los requerimientos y comunicaciones que se recepcionen.
- En caso de recibir un correo que no sea de su competencia se tramitará a la Gerencia o Unidad correspondiente.
- Verificar constantemente el correcto funcionamiento del correo electrónico institucional, y de identificar fallas en el mismo, deberá informar de manera inmediata a la Unidad de Tecnologías de la Información.

### Chat Tidio, (página web [www.didadpol.gob.hn](http://www.didadpol.gob.hn))

En la página web de DIDADPOL, se encuentra el CHAT TIDIO, por medio del cual los usuarios reciben orientación frente a los diferentes requerimientos que realizan como trámites para obtener constancias, medios para presentar denuncias, números de contacto, ubicación, oportunidad de empleo entre otros), a continuación, se expone el paso a paso para el empleo del chat:

- Abrir y leer atentamente el mensaje del usuario.
- Brindar orientación breve, clara y oportuna a las solicitudes.
- Si la solicitud es relacionada con una denuncia, se envía respuesta automatizada de las vías de denuncia en DIDADPOL.
- Si la información es de constancias o certificaciones, se envía respuesta automatizada de las vías para solicitarlas.
- Agradecer al usuario por su tiempo y por comunicarse.
- Se cierra el requerimiento de Información.

### Uso de Redes Sociales

En esta sección se exponen los lineamientos para el uso de las redes sociales habilitadas por la DIDADPOL, así:

- Facebook Messenger, Didadpol Honduras
  - Abrir y revisar la información.

- Respuesta automatizada (Gracias por escribirnos. Intentaremos responderte lo antes posible).
  - Analizar la Información solicitada por el usuario.
  - Si la solicitud es relacionada con una denuncia, se envía respuesta automatizada de las vías de denuncia en DIDADPOL.
  - Si la información es de constancias o certificaciones, se envía respuesta automatizada de las vías para solicitarlas.
  - Agradecer al usuario por su tiempo y por comunicarse.
  - Se cierra el requerimiento de Información.
- Instagram Mensajería, @didadpol.hn
- Abrir y revisar la información.
  - Se direcciona a los canales de comunicación DIDADPOL.
  - Agradecer al usuario por su tiempo y por comunicarse.
  - Se cierra el requerimiento de Información.
- X, @didadpol
- Abrir y revisar la información.
  - Se direcciona a los canales de comunicación DIDADPOL.
  - Agradecer al usuario por su tiempo y por comunicarse.
  - Se cierra el requerimiento de Información.

### **13. PROTOLO DE ATENCIÓN A EXTRANJEROS QUE HABLEN OTRO IDIOMA DIFERENTE AL ESPAÑOL**

- La Unidad de Recursos Humanos de la DIDADPOL, deberá mantener actualizada sus bases datos, con el fin de conocer que servidores públicos hablan otro idioma diferente al español.
- Si un usuario se acerca a las instalaciones de DIDADPOL y no habla el idioma español, se debe indagar que otros idiomas habla, con el fin de ubicar entre los servidores

públicos de la entidad, alguno que facilite la comunicación con la persona.

- En caso de no encontrar ningún servidor público dentro de la DIDADPOL, que facilite la comunicación, se debe llamar al consulado correspondiente para que facilite un intérprete.
- Como herramienta opcional, se podrá hacer uso de las tecnologías de la información con aplicaciones que faciliten la comunicación y así brindar un trato adecuado al usuario extranjero que no hable el idioma español.
- En el caso que el usuario sea un agente Diplomático, los protocolos internacionales indican que tienen prioridad, por ello, debemos de ofrecerle un servicio prioritario. Por lo tanto, este tipo de personas se atenderán de la forma siguiente:
  - Se nombrará a una persona de forma exclusiva para atender al personal de las embajadas y consulados en Honduras.
  - Las personas deben anunciarse con el guardia de seguridad o personal de recepción, con el fin de consultarle de que embajada o consulado viene.
- El recepcionista deberá de llamar de inmediato al servidor público delegado especialmente para ese fin, quien se encargará de atender el requerimiento, aplicando las disposiciones del presente manual.

#### **14. ASPECTOS QUE EL OFICIAL DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DEBE TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE TOMAR UNA DENUNCIA PRESENCIAL Y TELEFONICA.**

Sin obviar los parámetros dispuestos en numerales anteriores y atendiendo lo establecido en el artículo 7, numeral 5 y artículo 64 del Reglamento Disciplinario Aplicable al Personal de la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad y Miembros de la Policía Nacional, el oficial de denuncias tendrá en cuenta los siguientes aspectos para la recepción de denuncias:

- Informar al usuario la misión y competencia de la entidad, los derechos y deberes que tiene en su calidad de denunciante y la facultad de aportar medios probatorios en esta diligencia.
- Podrá formular preguntas al usuario en el desarrollo de la denuncia, con la finalidad que los hechos denunciados queden claros en su redacción, procurando utilizar los siguientes adverbios interrogativos:

- ¿Qué? Narración amplia y detallada del hecho ocurrido.
  - ¿Quién? Identificación del presunto autor de los hechos, indicando todos los datos que permitan su individualización.
  - ¿Cómo? Indicar las circunstancias y formas como ocurrió el hecho y, según el caso, precisar los elementos o instrumentos utilizados en la comisión del mismo, tales como características, cantidad, forma, tamaño, etc.
  - ¿Cuándo? Hace relación a la descripción de la hora, día, mes y año en que ocurrió el hecho o conducta informada.
  - ¿Dónde? Hace referencia al lugar donde ocurrió el hecho, la conducta o se desarrollaron las circunstancias informadas (departamento, municipio, ciudad, barrio, calle, si fue en sector rural o sitio), haciendo claridad cuando el hecho hubiera ocurrido en un lugar virtual (uso de redes sociales).
  - ¿Por qué? Descripción de las posibles causas generadoras del hecho o circunstancias.
  - ¿Para qué? Tiene relación con las razones o móviles que incidieron en el desarrollo del comportamiento y que se concretan en la búsqueda de un fin.
- Al final de la diligencia y luego de firmada el acta de denuncia, se le debe indicar al usuario el número de expediente con el cual quedó registrada, con el fin de realizar seguimiento a través de los canales dispuestos para ello.

## 15. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del usuario de la DIDADPOL, estará encaminado a conocer si el servicio prestado fue amable, confiable, con calidad, oportuno, idóneo y respetuoso.

Los instrumentos utilizados para la medición del nivel satisfacción del usuario serán digitales y/o físicos, encaminados a buscar una mejora continua en el servicio que ofrece la DIDADPOL, por ello, desde la Dirección, se fijaran los parámetros que se deben implementar por la Unidad de Recursos Humanos, para optimizar el desempeño de cada uno de los funcionarios frente a la atención que se brinda a los usuarios.

## 16. GLOSARIO

**Usuario:** Toda persona natural o jurídica que requiere un servicio. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con esta

**Empleado o Servidor Público:** Es la persona natural que ha sido nombrada a través de un Acuerdo, que presta sus servicios personales a la Administración Pública.

**Protocolo de Atención:** “Secuencia detallada de un proceso de actuación técnica”, que contempla un conjunto de reglas las cuales facilitan la prestación del servicio de atención al usuario por parte de los servidores a cargo.

**Queja:** Expresión que denota molestia o disgusto, estas pueden ser verbal o escrita y las emiten personas al sentir que se incumple algún pacto, cláusula o servicio.

**Sugerencia:** Suele emplearse como un equivalente a consejo o recomendación, con el fin de mejorar un producto o servicio ofrecido.

**Reclamo:** Medio a través del cual se expresa insatisfacción a una entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio relacionado con su misión.

## 17. ANEXOS

Posibles preguntas que se le harán al ciudadano para conocer su nivel de satisfacción en cuanto al servicio brindado:

- Gerencia/Unidad que visitó
- ¿Cómo calificarías el trato recibido por el personal?
- ¿El tiempo de atención fue el adecuado?
- ¿El personal resolvió tu solicitud o problema?
- ¿Cómo calificarías la claridad de la información proporcionada?
- ¿Qué tan satisfecho(a) estás con el servicio recibido en general?
- ¿Qué mejoras sugerirías para el servicio?

Código QR y link de acceso al formulario digital :

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfoiM1FGlvMZ4qAiiMRGULWae\\_SFA9u8XVXyy8Jdd2djwsyFA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfoiM1FGlvMZ4qAiiMRGULWae_SFA9u8XVXyy8Jdd2djwsyFA/viewform?usp=sf_link)

