

PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

DEFINICIÓN

El protocolo para la atención y servicio al usuario es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Notaria, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al Usuario.

POLITICA DE USUARIO

Nuestros Usuarios encuentran fácilmente la información y el acompañamiento que requieren, acceso a múltiples canales a través de los cuales siempre son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos.

Marco General:

La Notaria Única de Sandoná busca generar con sus usuarios vínculos y lealtad. Para esto ha definido como factores claves, la calidad, la oportunidad, la atención, la comodidad y el respeto, los cuales se constituyen en foco de estudio y mejoramiento permanente.

Estos factores se constituyen en una ecuación en la que cada uno debe sumar y se describen de la siguiente forma:

- ✓ **La calidad**, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios
- ✓ **La oportunidad**, en el cumplimiento a lo que el usuario requiere en el momento en que lo necesita
- ✓ **La atención y disposición** de los colaboradores en términos de calidez y Amabilidad y en la disposición de la infraestructura física para la atención de los usuarios
- ✓ **El respeto por el usuario**, diferencias, opiniones, solicitudes y reclamos.

Nuestra política se basa en un relacionamiento con el usuario en el cual el recurso humano es el principal actor, por lo que la “orientación al usuario” y el buen asesoramiento se constituye en una competencia institucional, que se fortalece a través de formación y entrenamiento, apoyándose con sensibilización en cultura de servicio, protocolos y auditorías, constituyendo un equipo humano comprometido con la mejora continua en el servicio.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Saludo

Características:

- ✓ Mirar a la cara.
- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servirle? ¿que tramite va a realizar? ¿Qué inquietud tiene?

Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al usuario, informar a este y agradecer por la espera y molestias causadas.

Despedida

Características:

- ✓ Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.
- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

¿Hay algo más en lo que le pueda servir?, que tenga un buen día.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Saludo

Características:

- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Notaria Única de Sandoná, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo servirle?

Durante la llamada

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al usuario, informar a este y al retomar la llamada agradecer por la espera.

Permítame un momento por favor, gracias por esperar”

Despedida

Características:

- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

Preguntar si la información dada es clara y Que tenga un buen día

PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del usuario, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat o correo electrónico.

Características:

- ✓ Saludar
- ✓ Analizar y comprender la solicitud
- ✓ Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
- ✓ Utilizar lenguaje directo y sencillo
- ✓ Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas
- ✓ Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

1. Discapacitados Visuales

- ✓ Saludar claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- ✓ Siempre se debe identificar con el usuario.
- ✓ Hablar y prestar atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona invidente percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- ✓ No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona invidente o deficiente visual.
- ✓ Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con

referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: A su derecha se encuentra la puerta, Delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros. se encuentra la sala.

- ✓ Si leyera un documento, hágalo despacio.
- ✓ Para indicar a una persona invidente dónde ha de firmar puede:
 - ❖ Agarrar su mano y ubicarla hasta el punto dónde ha de firmar
 - ❖ Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

2. Discapacitados Auditivos

- ✓ No es necesario gritar, debido a que no oírás. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- ✓ Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.
- ✓ Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- ✓ Hablar con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- ✓ Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- ✓ Intentar utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
- ✓ Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las personas con discapacidad auditiva.
- ✓ Indicar el tema de conversación y no cambiar sin avisarle. Tampoco hablo de varias cosas al mismo tiempo.
- ✓ No hablar nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.
- ✓ Se debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverme continuamente, ni dar la espalda, ni agacharme.
- ✓ Se podrá ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

3. Discapacitados Físicos

- ✓ Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- ✓ Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- ✓ Buscar no obstaculizar los recorridos.
- ✓ Si se acompaña a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, buscar la manera de ajustar su paso al de ella.
- ✓ Si la persona lo permite, le ayudara a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- ✓ Facilitar el alcance de los objetos que debo entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- ✓ No se apoyará en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- ✓ Si se mantiene una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, se situará a la altura de sus ojos, en la medida posible, y sin posturas forzadas. Así evitará situaciones incómodas para ambas partes.
- ✓ Estar atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda, pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- ✓ Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiar a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la alejarla de su alcance.

4. Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores

- ✓ Acercarse a la persona y la saludar amablemente. Utilizar el saludo del Protocolo de atención presencial.
- ✓ Adecuarse siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- ✓ Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirá al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atento.