

DIRECTIVA N° 001-2014 I.C.A
PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO "AGREMIADO"

Qué, con la finalidad de optimizar el adecuado desarrollo de atención al usuario "Agremiado" del Ilustre Colegio De Abogados, la Asamblea General en uso de sus facultades contenidas en el Manual de Organización y Funciones del Colegio y en estricto ejercicio de su potestad de dirección reconocida por nuestro Estatuto; emite la siguiente directiva de cumplimiento obligatorio por el personal involucrado.

1. Objeto.

El objeto de la presente directiva es el establecer Los Lineamientos Y Protocolos De Atención Al Usuario que deberán seguir los trabajadores con toda aquella persona que visite el Ilustre Colegio De Abogados.

2. Ámbito de Aplicación.

La presente directiva es de observancia obligatoria desde el momento de su conocimiento para:

- Encargada de secretaria
- Encargada del área de caja
- Personal de limpieza
- Personal de vigilancia
- Entre otros.

3. Procedimiento.

PROTOCOLO DURANTE LA BIENVENIDA AL USUARIO

1. Conserva el orden y organización de tu lugar de trabajo. Despeja tu escritorio y mantén sobre éste sólo el material que utilizas frecuentemente.
2. Establece contacto visual con el usuario, sonrío.
3. Saluda respetuosamente, preséntate indicando tu nombre y demuestra interés por la otra persona.
4. Solicita amablemente al usuario que se identifique. Desde ese momento dirígete al usuario por su nombre. Si te encuentras ocupado y no puedes atenderlo inmediatamente, expresa las disculpas pertinentes y manifiesta el tiempo de espera.
5. Consulta al usuario el motivo de su presencia.
6. Pon atención a lo que éste expresa, escucha sin interrumpir. Ocasionalmente, asienta para que el usuario perciba que está siendo considerado. Adquiere una actitud corporal acorde, sin distraerte en otros asuntos. Mantén una postura erguida.
7. Cuida la expresión de tu rostro. Evita manifestaciones, gestuales y verbales, negativas. Aun cuando te resulte complejo lo que el usuario solicita, evidencia tu disposición en apoyarlo e intentar resolver sus dudas o problemas.

8. Con el propósito de corroborar lo que ha expresado el usuario, repite lo esencial de su mensaje. De esa forma tendrás total certeza de cómo ayudarlo.
9. Señala las alternativas de solución y orienta al usuario en el procedimiento a seguir.
10. Brinda el espacio para que el usuario formule dudas e inquietudes.
11. Se precisó en tus respuestas y, de ser necesario, elabora preguntas específicas que le permitan obtener información concreta, aclarando así aspectos confusos.

PROTOCOLO DURANTE LA ATENCIÓN AL USUARIO

1. Ocúpate de tu imagen personal, ofrece una apariencia armónica y grata.
2. Mantén una actitud de servicio.
3. Comprométete a entregar un buen servicio.
4. Si el usuario se molesta, no lo tomes como un asunto personal. Recuerda que tu función es responder a los requerimientos de éste y facilitarle los procesos.
5. De ser necesario, ofrece disculpas.
6. Evita, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el usuario, concéntrate en el problema mismo y la solución de éste.
7. No pongas en duda la palabra del usuario.
8. Compórtate de forma diligente y eficiente, de esta forma evitarás aglomeraciones.
9. En el trabajo, intenta no dejarte influir por tus problemas personales o estado de ánimo.
10. Evita aquellas manifestaciones negativas o de desaprobación, verbales y corporales.
11. Asegúrate que el usuario ha comprendido tus explicaciones.
12. Procura una correcta modulación y entonación de voz. Habla amistosamente.
13. No te precipites en tus respuestas, evita la impulsividad.
14. Dirígete al usuario por su nombre y trátalo de "Usted".
15. Evita transmitir impaciencia y ansiedad, por el contrario muéstrate seguro (a) y confiado (a).
16. En caso de no poder dar solución a las inquietudes del usuario, remítelo a la Oficina de Administración.
17. Interésate y conoce lo que se realiza en otras áreas de tu lugar de trabajo, esa información te será útil al momento de relacionarte con el usuario.

PROTOCOLO DURANTE LA DESPEDIDA DEL USUARIO

1. Asegúrate que el usuario ha quedado conforme con el servicio prestado.
2. Consulta las inquietudes finales del usuario.
3. Agradece la disposición del usuario por los procedimientos seguidos y tiempo utilizado.
4. Expresa un mensaje de despedida cordial y explicita tu disposición para brindar ayuda en futuras oportunidades.

4. Notas:

- A. La inobservancia de alguno de los procedimientos establecidos mediante la presente directiva acarreará las medidas disciplinarias correspondientes según la naturaleza o repercusión de la inobservancia, además de las responsabilidades extra laborales que pudiera configurarse.

DECANO