

*PROTOCOLO PARA LA
ATENCIÓN DE PERSONAS
USUARIAS, JUDESUR*

Elaborado por: Licda. Katia Rosales Ortega

CONTRALORA DE SERVICIOS

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. Generalidades	
1.1. Introducción.....	2
1.2. Objetivos.....	3
1.3. Alcances.....	3
1.4. Reglamento.....	3
2. Protocolo de atención por canal	
2.1. Protocolo de atención personal.....	4
2.1.1. Protocolo de atención personal a personas con necesidades especiales.....	5
2.2. Protocolo de atención telefónica.....	6
2.3. Protocolo de atención virtual.....	7
3. Definiciones.....	8
4. Conclusiones.....	15

1. GENERALIDADES

1.1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad en el servicio al cliente se ha convertido es uno de los puntos primordiales en las empresas o Instituciones, por lo que las instituciones realizan todo lo que este a su alcance para fortalecer la parte de servicio al cliente, y de esta manera el usuario se sienta motivado a recibir los servicios que brinda la institución.

El éxito de una empresa o institución dependerá entre otras cosas de la demanda de clientes satisfechos con nuestros servicios, esos clientes que se convierten en promotores para la organización, y que divulgan de manera positiva la buena atención recibida en la misma.

Por lo anterior, con miras a mejorar la calidad del servicio brindado en JUDESUR, esta Contraloría de Servicios se ha dado a la tarea de elaborar el Protocolo de atención a las personas usuarias, el cual tiene como propósito definir los principios y procedimientos de atención a las personas usuarias, con el fin de cumplir con los propósitos institucionales y fortalecer la imagen de JUDESUR.

El Protocolo de JUDESUR se ha diseñado para atender las solicitudes de las personas usuarias con respeto, rapidez y eficiencia.

1.2. OBJETIVOS

- Prevenir errores en la prestación de los servicios, brindando a nuestros usuarios un servicio de calidad.
- Potenciar el desempeño institucional, ofreciendo a los funcionarios una herramienta que les permita desenvolverse con cortesía y respeto ante el usuario.
- Mejorar la imagen institucional, logrando una percepción positiva en la mente de los usuarios.

1.3. ALCANCES

Este Protocolo para la atención de personas usuarias, se aplicará en JUDESUR para que nuestros funcionarios hagan mucho más fácil su labor, debido a que este instrumento ayudará a conocer y desenvolverse en el ámbito laboral y personal con los usuarios y con los compañeros de trabajo, asimismo podrá estar establecido como normas internas de nuestra institución.

1.4. REGLAMENTO

Se considera reglamentario para los funcionarios de JUDESUR, lo siguiente:

- Uso adecuado del vocabulario.
- Ser educado y amable con los clientes y demás compañeros.
- Mantener una excelente presentación personal.
- Respetar el horario de atención de usuarios, de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CANAL

2.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

Desde su ingreso a las oficinas administrativas o al Depósito, las personas usuarias son recibidas respetuosamente por el oficial, la recepcionista u otros funcionarios institucionales, quienes orientan a las personas usuarias hacia dónde dirigirse.

Una vez en la plataforma o ventanilla de servicio, la persona usuaria es atendida por un funcionario de JUDESUR quien:

- Saludará amablemente al cliente, con una sonrisa y mirándole los ojos.
- Nunca utilizará sobrenombres para dirigirse al cliente.
- Se identificará ante el cliente con nombre y apellido.
- Cuidará su expresión corporal, la cual debe demostrar interés y respeto.
- Ofrecerá su ayuda de inmediato.
- Utilizará un lenguaje claro y frases cortas.
- Escuchará con atención y se asegurará de entender lo que la persona usuaria necesita o demanda, así como que el mismo entienda la información o respuesta que se le está ofreciendo.
- En caso de no poder brindar respuesta o colaboración, el funcionario contactará a la persona responsable, con el fin de solicitarle la atención a la persona usuaria.
- Si se presentan varias personas usuarias al mismo tiempo, el funcionario pedirá colaboración a otros compañeros, con el fin de reducir los tiempos de espera y prevenir la sensación de desinterés e irrespeto que la larga espera genera.

- Recuerde despedirse agradeciendo al usuario la oportunidad de servirlo.
- Como muestra de respeto y consideración, las y los funcionarios evitan:
- Realizar en paralelo otras actividades (escribir, recibir visitas)
- Atender llamadas telefónicas
- Utilizar el vocablo **vos**, en particular si se trata de una persona mayor.
- Utilizar términos como “reina” “rey” “muñeca” o “mi amor”.
- Mascar chicle
- No sostener conversaciones personales ni de otros asuntos laborales mientras se atiende a un usuario

2.1.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL A PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES

En cumplimiento con la Ley 7600, JUDESUR ha tomado las previsiones para facilitar el acceso y servicios a personas con problemas de discapacidad, entre otros, rampas, ascensor, puertas anchas, ventanillas de atención y servicios sanitarios acondicionados, estacionamiento preferencial en los parqueos del Depósito Libre.

Por lo cual, JUDESUR atiende de manera preferencial a señoras embarazadas, personas con limitaciones físicas y adultos mayores.

Tener presente que la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, en su artículo 13 establece que:

“Toda institución pública o privada que así lo acuerde que brinde servicios al público deberá mantener una infraestructura adecuada, asientos preferenciales y otras comodidades para el uso de las personas adultas mayores que los requieran; además, deberá ofrecerles los

recursos humanos necesarios para que se realicen procedimientos alternativos en los trámites administrativos, cuando tengan alguna discapacidad.....”

2.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Los funcionarios de JUDESUR dan atención a las personas usuarias vía telefónica de manera respetuosa y expedita. Con ese propósito:

- Atienden el teléfono tan pronto como es posible, a más tardar al tercer timbrado, aunque no sea su teléfono.
- Saludan cordialmente de la siguiente manera: JUDESUR buenos días (buenas tardes), le atiende (nombre de quien atiende), ¿En qué le puedo servir?
- Utilizan un tono amable y demuestran interés en colaborar con el cliente.
- Se aseguran que el tono de voz y la posición del teléfono son los adecuados para que el cliente les escuche claramente.
- Tratan con respeto al cliente: de usted, y utilizando los términos señor, señora o señorita, y sin abusos de confianza.
- Escuchan atentamente. Confirman lo escuchado y se aseguran de que se hacen entender.
- No comen o beben nada mientras conversan con el cliente.
- No conversan con otras personas mientras tienen al cliente en la línea.
- Si deben pasar la llamada a otro compañero o compañera, verifican primero que la persona recibirá la llamada y luego informan al cliente quien les atenderá. Nunca se le dice al cliente que la extensión no

responde o que no hay nadie, sino que se le dice al cliente que la extensión está fuera de servicio o está ocupada.

- Si la línea está ocupada, consultan al cliente si desea esperar, o bien si desea dejar un mensaje para que le devuelvan la llamada.
- Si el cliente desea esperar en línea, se le agradece por esperar y seguidamente se le pide disculpa por la demora. Cuando la línea se desocupa se le indica al cliente que la misma ya está desocupada y de inmediato se le comunica la llamada.
- Si la persona usuaria solicita conversar con una persona específica y esta no puede atender la llamada, ofrecen a otra persona que puede ayudarlo o toman el mensaje.
- Si toman un mensaje, se aseguran de anotar bien el nombre, su teléfono y asunto, con el fin de que la persona indicada devuelva la llamada.
- Terminando la llamada se despide del cliente utilizando las siguientes frases: “Muchas gracias por llamarnos”, “Estamos para servirle”, “Fue un placer servirle”, o bien “Gracias por su paciencia y esperamos poder servirle con más prontitud la próxima vez”.

2.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

El personal que atiende a las personas usuarias tiene una cuenta de correo electrónico en la cual consta el nombre, departamento y teléfono de cada funcionario. Los correos electrónicos se leen al menos dos veces al día y se contestan a la mayor brevedad posible. Prácticas para asegurar la atención de calidad vía electrónica:

- Redactar de manera clara y sin abreviaciones.

- Mantener, en todo momento, un trato amable y respetuoso a la persona usuaria
- De no ser posible dar una respuesta inmediata, indicar al cliente la situación así como las gestiones que se están haciendo para ofrecer la información solicitada o resolver la situación.
- Evitar escribir en mayúsculas o destacar en negrita. En los medios electrónicos estas prácticas son equivalentes a alzar la voz.

3. DEFINICIONES

Personas Usuarias

JUDESUR está llamada a ofrecer un servicio de calidad a todas las personas usuarias. En la categoría de personas usuarias se encuentra la población de Buenos Aires; Corredores; Coto Brus; Golfito y Osa; las Municipalidades de los cinco cantones, así como las cooperativas y organizaciones de base de la región sur-sur; los visitantes y concesionarios del Depósito Libre Comercial de Golfito, los proveedores de bienes y servicios, asimismo entiende a todas las personas que trabajan en la institución, lo cual contempla a los miembros de la Junta Directiva; la Dirección Ejecutiva; las Jefaturas y el resto del personal administrativo.

Servicio al Cliente y el concepto de Calidad Total

Las instituciones del sector público deben promover una política de servicio a las personas usuarias basadas en el concepto de *Calidad Total*. La estrategia de calidad de JUDESUR, contempla los siguientes aspectos:

Capacitación

Implica el desarrollo de capacidades de gestión del personal administrativo, en particular de quienes tienen contacto directo con las personas usuarias, lo cual

asegura la provisión respetuosa, oportuna y efectiva de respuesta ante solicitudes, denuncias, quejas y sugerencias de las personas usuarias.

I. Atención de calidad y valores institucionales

Respeto:

La base de toda relación interpersonal sana, es el respeto. Por lo tanto, JUDESUR considera que las personas usuarias tienen derecho a solicitar información y servicios de calidad, obteniendo así en cada caso, una respuesta ágil, clara y honesta.

Trabajo en equipo:

La atención de calidad conlleva la comunicación permanente a lo interno de la administración, de manera que toda persona que se relaciona directamente con las personas usuarias, sepa a quien dirigirse en caso de preguntas o reclamos. Por esta razón, la Dirección Administrativa y los responsables de Departamentos y Áreas de JUDESUR tienen la obligación de informar al personal a cargo de la personas usuarias, sobre nuevas disposiciones o cambios en los procedimientos, con el fin de evitar confusión a las personas usuarias.

Empatía:

Los funcionarios de JUDESUR tienen la capacidad de ponerse en el lugar de las personas usuarias y entender sus necesidades, lo cual facilita los acuerdos y soluciones ante situaciones percibidas como problemas.

Eficiencia:

JUDESUR reconoce la importancia de ofrecer respuestas ágiles y oportunas, las cuales responden a las expectativas de las personas usuarias y los compromisos institucionales.

Responsabilidad:

Los funcionarios de JUDESUR llevan a cabo sus tareas con diligencia, seriedad y prudencia porque saben que las cosas deben hacerse bien desde el principio hasta el final y que solo así se saca verdadera enseñanza y provecho de ellas.

Profesionalismo:

Los funcionarios de JUDESUR están comprometidos con las tareas que realizan las cuales reflejan dedicación y mejora continua en el servicio que se ofrece.

Ética:

Los funcionarios de JUDESUR aplican un conjunto de reglas morales y valores de acuerdo con las actividades que realizan.

Transparencia:

Los funcionarios de JUDESUR entienden claramente sus motivaciones, intenciones y objetivos de manera que llevan a cabo prácticas y métodos a la disposición pública sin tener nada que ocultar.

Honestidad:

Los funcionarios de JUDESUR procuran el bienestar de las personas usuarias de manera justa de manera que procuran anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones.

Creatividad:

Los funcionarios proponen alternativas, ideas, proyectos, objetivos y enfoques innovadores en la atención de los servicios que se ofrecen

Lealtad:

Los funcionarios de JUDESUR demuestran acciones y comportamiento leal aun en circunstancias adversas defiende lo que creen de manera noble, honesta, honrada y recta.

Confidencialidad:

Los funcionarios de JUDESUR demuestran confianza y seguridad en cuanto a la información que reciben de manera que los responsables deciden quien o quienes tienen derecho a acceder a la misma.

IV. Prácticas que aseguran un servicio de calidad

El personal de JUDESUR aplica las siguientes prácticas de atención a las personas usuarias, con el fin de asegurar un servicio de calidad.

Amabilidad

El personal de JUDESUR considera que todo persona usuaria merece ser tratado con amabilidad, desde el momento mismo de su ingreso a las oficinas administrativas o al Depósito Libre Comercial, hasta su salida. Una sonrisa y un trato servicial facilitan la comunicación, creando un clima óptimo para el intercambio de ideas. La amabilidad también se traduce en el interés y atención que demuestran los funcionarios y funcionarias de JUDESUR. Por esta razón, el personal evita contestar llamadas telefónicas de tipo personal y así como las conversaciones con otras personas ajenas al tema en discusión.

Ambiente agradable

Un ambiente agradable se deriva de la actitud positiva y la buena presentación personal de los funcionarios, así como de espacios físicos bien acondicionados

y limpios. JUDESUR reconoce la importancia de ofrecer áreas de atención a las personas usuarias y oficinas ordenadas, con buena ventilación e iluminación.

Espacios físicos cómodos

JUDESUR considera que todas las áreas de atención a las personas usuarias deben ser cómodas, lo cual implica sillas o sillones en buen estado y sistemas para establecer el orden de atención por orden de llegada.

Los funcionarios de la institución, atienden a las personas usuarias en lugares y posiciones en los que pueden mantener contacto visual así como también, intercambiar documentos con facilidad.

Un espacio físico adecuado también conlleva la presencia de rótulos con indicaciones claras, tamaño y letra de fácil lectura, las cuales orientan al cliente respecto a la ubicación de las áreas y procesos a seguir.

Trato personalizado

Los funcionarios de JUDESUR encargados de la atención a las personas usuarias brindan un trato personalizado a las personas usuarias. Escuchar con atención facilita la búsqueda de alternativas de solución. JUDESUR también se ha propuesto ofrecer plataformas de servicios integrales, con el fin de agilizar la respuesta institucional, evitando que el cliente pase de una oficina a otra buscando información o documentos.

Rapidez de respuesta

La rapidez de respuesta se valora cada día más en una sociedad dinámica y compleja. Por lo tanto, JUDESUR analiza y desarrolla estrategias y tecnologías con el fin de agilizar los procedimientos, ofreciendo así respuestas más ágiles. Se destaca la provisión de información impresa sobre temas de consulta frecuente. Estos boletines, formularios, material divulgativo e información de requisitos deben estar ubicados en lugares visibles y de fácil acceso.

La institución trabaja en el levantamiento de un Sistema de Información con el fin de registrar datos específicos de personas físicas y jurídicas interesadas en obtener financiamiento para proyectos o para acceder a becas o créditos universitarios. Lo que se busca es contar con expedientes actualizados de cada uno de las personas usuarias, con el fin de reducir la solicitud de documentos y facilitar la toma de decisiones.

Actitud positiva

JUDESUR considera que uno de los ingredientes más importantes para asegurar una atención de calidad a las personas usuarias, es la actitud positiva del personal, en particular de aquellos que están a cargo de la atención a las personas usuarias. Desde el punto de vista institucional, la actitud positiva de cada funcionario es resultado de:

- El respeto hacia sí mismo, sus compañeros de trabajo y los clientes
- El lenguaje corporal adecuado (buena postura; contacto visual; conducta segura, enérgica y dinámica)
- La identificación con los propósitos estratégicos de la institución.
- El conocimiento de los procedimientos y servicios que ofrece la institución.
- La conciencia de la importancia del trabajo que realiza así como el interés y respeto a la labor que cumple el resto del equipo.
- El interés por ofrecer un servicio de calidad y brindar respuesta oportuna.

Si el funcionario demuestra mística y dedicación, la persona usuaria sentirá mayor confianza hacia la institución. La confianza crea condiciones óptimas de relación, lo cual facilita la toma de decisiones y la resolución de conflictos.

Seguridad

Las instalaciones institucionales deben contar con todas las medidas de seguridad exigidas con el fin de brindar seguridad a las personas usuarias. Por esta razón, JUDESUR ha establecido salidas de emergencia y demarcado claramente las zonas de seguridad; también ha ubicado extinguidores de incendios y botiquines de primeros auxilios en zonas estratégicas.

4. CONCLUSIONES

Toda organización moderna orientada al éxito debe velar por un servicio de excelencia a las personas usuarias. Tener presente que las personas usuarias, de manera consciente o inconsciente, evalúan en todo momento, el tipo de atención y la capacidad de respuesta institucional. Su satisfacción está entonces en función del servicio recibido.

Las personas usuarias de JUDESUR deben sentir siempre que son bien recibidos y que existe voluntad de atenderlos y apoyarlos. El interés es facilitar el aprovechamiento máximo de los servicios ofrecidos, así como la prevención y la solución expedita de situaciones de conflicto.

La mística, el profesionalismo y la actitud positiva aseguran el cumplimiento de las metas de calidad total. También el conocimiento de la institución y el cumplimiento cabal de manuales de procedimientos y reglamentos específicos.

Recordar que la razón de ser de JUDESUR son las personas usuarias: las internas que aseguran el cumplimiento de los fines institucionales; las externas, que permiten la cristalización de los proyectos y acciones que responden a las expectativas de desarrollo sustentable para la región sur-sur, enunciadas en las leyes constitutivas, así como en la misión y la visión institucionales.

Por estas razones, JUDESUR se compromete a velar por el efectivo cumplimiento de este Protocolo de atención a las personas usuarias y de dotar de las herramientas teóricas y prácticas a los funcionarios para la puesta en marcha del mismo.