

Anexo 1 - Protocolos Genéricos de atención

Anexo 1.1 - Protocolo de atención presencial

El presente protocolo genérico para la atención presencial comprende de las siguientes etapas descritas a continuación:



Apertura

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste se acerque.
- Saludar al ciudadano de forma amable y sin esperar que sea este quien salude primero.

Ejemplo: “Buenos días/tardes/noches Sr./Sra./Srta”; “Bienvenido a (nombre entidad pública)”; “Mi nombre es (nombre y apellido del servidor de atención), ¿en qué le puedo servir?”

- Promover un diálogo amigable que haga sentir al usuario bienvenido y cómodo para realizar la gestión.
- Portar el carnet o credencial de identificación en un lugar visible
- Durante la atención al usuario está prohibido realizar actividades ajenas a sus funciones asignadas como: comer en el puesto de trabajo, navegar en el internet en páginas que no sean las designadas para brindar el servicio, chatear o hablar por celular; uso de distractores como: audífonos, música en alto volumen; interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), esto indispone al ciudadano.

Análisis, comprensión y solución



- Escuchar de manera atenta la solicitud del usuario.
 - No interrumpir la conversación del usuario, dejando que termine de expresar su requerimiento.
 - Es necesario que el lenguaje y tono de voz se adapte a las diferentes situaciones y expresarse de manera clara para que la información sea comprensible.
 - Mantener un lenguaje corporal adecuado, tanto en la expresión del rostro y postura.
 - Convertirse en un asesor personalizado, evitar tecnicismos, refranes o palabras demasiado rebuscadas y no omitir detalles en la información requerida.
- Omitir críticas destructivas y juicios personales.
 - Gestionar el requerimiento solicitado por el usuario.



- En caso de no tener una solución inmediata, derivar al área técnica correspondiente o buscar apoyo, pero siempre tener la premisa que todo requerimiento debe ser respondido y que se ha hecho todo lo que está al alcance del servidor que atiende al usuario.
- Al terminar la interacción con el ciudadano, preguntar si requiere algo adicional, caso contrario despedirse del mismo de una manera cordial.

**Ejemplo: “Gracias por acudir a nuestra institución”; “Fue un gusto atenderle”;
“Recuerde que estamos para servirle”**

- Si la entidad dispone de algún medio o mecanismo de calificación de la atención brindada, hacerlo conocer al ciudadano, procurando que éste se encuentre visible y de ser el caso, en funcionamiento.

Anexo 1.2 - Protocolo de atención telefónica

Para la atención telefónica se deben considerar los siguientes elementos:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Mantener la bocina o el micrófono frente a la boca, a una distancia aproximada de tres (3) centímetros.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono o del sistema disponible para la atención telefónica.



Apertura

- Contestar la llamada telefónica a la brevedad posible; se recomienda establecer el número máximo de veces que deberá timbrar un teléfono dentro de su área de trabajo antes de ser contestado.
- Responder al usuario con un saludo inicial.

Ejemplo: “Buenos días/tardes/noches, nombre de la institución a la que pertenece, el nombre y apellido del servidor que atiende y preguntar ¿En qué le puedo servir?”

- Es necesario que el servidor público que contesta la llamada, hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el usuario pueda entender el mensaje.
- Preguntar el nombre del usuario u otra información adicional que sea requerida.
- Dirigirse al ciudadano por su apellido o nombre: **Sr./Sra./Srta. (utilizar el apellido o nombre del usuario)** y escuche de manera atenta la solicitud.

Análisis, comprensión y solución

- Proporcionar al usuario la atención completa y exclusiva durante la llamada, evitando interrupciones, dejando que termine de expresar su requerimiento.



- Identificar el servicio del cual el usuario requiere información.
- Informar al usuario sobre los requisitos o pasos a seguir y el tiempo estimado para la consecución del servicio o entrega de información del mismo.
- Disponer de un catálogo actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las unidades administrativas de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada
- Cuando sea necesario transferir la llamada al área competente e informar al usuario que se procederá con la transferencia, solicitarle muy atentamente que espere unos minutos mientras se asegura que haya alguien que conteste. Además, se recomienda informar el número y extensión a la cual se transfiere en el caso que la llamada no sea atendida.
- Al terminar la gestión con el usuario, preguntar si requiere algo adicional, caso contrario despedirse de manera cordial.

Ejemplo: “Fue un gusto atenderle”; “Recuerde que estamos para servirle”

- Esperar que el usuario cierre primero la llamada.
- Llevar un registro detallado de los requerimientos que se realizan, o base de preguntas frecuentes.

Anexo 1.3 - Protocolo de Atención Virtual

Se recomienda los siguientes lineamientos para la atención mediante los canales virtuales:



- En términos generales las entidades deben procurar que la información sobre los productos y/o servicios se encuentre actualizada en su página y/o aplicaciones web que disponga; y deberá ser clara y precisa para facilitar la comprensión del usuario.
- Además, se deberá considerar los estándares de accesibilidad web establecidos en la Resolución Nro. 16008 mediante la cual se aprobó y oficializó de carácter obligatorio el Reglamento Técnico

Ecuatoriano RTE INEN 288, publicado en el Registro Oficial Nro. 686 de 10 de febrero de 2016, que garantice el acceso a la información y comunicación de todas las personas con y sin discapacidad.

- Disponer de personal capacitado para el uso y atención de las herramientas virtuales disponibles.
- Si el requerimiento que reciba por canales virtuales que hagan referencia a información que no puede ser atendida por este medio debido a que requieran seguir un procedimiento particular que puede recaer en un servicio/trámite, la entidad debe indicar al ciudadano por qué no se puede responder por este medio e indicar el procedimiento y el medio por el cual lo puede requerir, las entidades deben propender a brindar una atención clara y una guía a las necesidades del usuario.

Correo electrónico:

- Revisar el asunto del correo electrónico y analizar el contenido del requerimiento para conocer si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad competente e informar de ello al usuario.
- Al responder un mensaje iniciar con un saludo como:



“Estimado/a”, e iniciar de preferencia el contenido de la respuesta con: “En atención a su requerimiento de fecha...”; “Según su solicitud de fecha relacionada con...”; “En respuesta a su solicitud de fecha...”.

- Definir el tema del mensaje con claridad en el campo “Asunto”
- El contenido del mensaje de respuesta debe ser conciso, con una redacción corta y precisa, procurando evitar el uso mayúsculas sostenidas, uso excesivo de negrillas y signos de admiración.



- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor. Procurar responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- En el caso que sea necesario adjuntar información que respalde la respuesta al requerimiento, utilizar un formato que la mayoría de software pueda leer, así como el tamaño del adjunto, ya que un archivo pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- Previo al envío de respuesta al usuario procure revisar de manera completa el mensaje, para evitar cometer errores que generen una mala impresión de la entidad.
- Al finalizar la redacción de la respuesta incluir:

Ejemplo: “Su requerimiento ha sido atendido”; “Fue un gusto atenderle”; “Recuerde que estamos para servirle”, entre otras.

- El pie de firma debe contener los datos necesarios para que el usuario pueda ponerse en contacto en caso de necesitarlo, este debe incluir: Nombre del correo destinado para la atención, unidad encargada o delegada, teléfono (extensión) y dirección de contacto.

Redes Sociales:

- La atención al ciudadano mediante las redes sociales a diferencia de otros canales, no inicia con un tema o asunto específico e individual por lo que es necesario discernir, hasta qué punto son útiles los comentarios, debido a la cantidad de información que de manera simultánea puede ingresar, ya que se pueden volver inmanejables; es recomendable monitorear los comentarios y en general, los mensajes de las redes sociales disponibles en cada entidad.
- Si la publicación o comentario en redes sociales contiene o hace referencia a un requerimiento, sugerir ingresarlo por los canales de atención destinados para el efecto, ejemplo Contacto Ciudadano Digital; y, si el caso lo amerita, de disponer los datos de contacto del usuario comunicarse con el mismo.



- Para las respuestas a las publicaciones, se debe tener en cuenta si son mensajes a los que se puede brindar una respuesta de manera inmediata o no y de requerir mayor información deberá solicitarse por mensaje interno.
- Tratar de responder varias publicaciones con una sola respuesta, procurando incluir algún detalle diferente para que no parezcan mensajes de un robot, sino que sea una atención personalizada.

Anexo 1.4 - Protocolo de Atención al Usuario - Preferencial

El siguiente protocolo establece los lineamientos para las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria:

- Se debe priorizar la atención respecto de los otros usuarios del servicio, es decir, los servidores de atención al usuario o aquellas personas designadas para la recepción de los ciudadanos en el ingreso a las entidades, en donde deben brindar una atención preferencial a las personas que reconozcan dentro de los grupos de atención prioritaria, procurando realizar las siguientes actividades:
 - Acérquese e identifíquese con la persona, que ella sepa con quién se está relacionando.
 - Ofrezcale su ayuda e indique la asistencia que se va a brindar.
 - Direcciónelo por la ruta o acompañelo de ser necesario, hasta el lugar destinado para su atención.

- El servidor que atiende el requerimiento debe recibir y saludar al usuario de forma amable y amigable, manteniendo una actitud diligente para asistir las necesidades



- que la persona requiera y que posiblemente no pueda realizar por sí misma.
- Evitar usar apelativos que puedan ser interpretados como expresiones discriminatorias u ofensivas.
- En caso de que el usuario no pueda comunicarse directamente y trae consigo a un acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión.
- Para el caso de que el usuario requiera de un traductor, interprete de señas u otros y si la entidad cuenta con el mismo, solicitar apoyo de dicha persona para atender el requerimiento del usuario.
- Ser prudente respecto al contacto físico con los usuarios que ameriten atención preferencial, evitando tocar a las personas y a sus ayudas (silla de ruedas, bastón, etc.) sin su consentimiento.
- Los baños exclusivos para personas con discapacidad no deben ser utilizados por otras personas o deben utilizarse con excepcionalidad para personal de la entidad.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su explicación para posteriormente brindarle el servicio que requiera.



- El servidor de atención al usuario con base en las habilidades y conocimientos que dispone de la entidad debe propender a resolver los inconvenientes que se presenten para solventar el requerimiento de los usuarios de grupos prioritarios.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación de ser necesario y confirmar la información brindada de forma clara y sencilla, evitando usar un lenguaje técnico.
- Mantener informado al usuario sobre las actividades que se está realizando para atender su requerimiento y que se ha hecho todo lo que está al alcance del servidor que atiende al usuario.
- En caso de no tener una solución inmediata, derivar al área técnica correspondiente o buscar apoyo, pero siempre tener la premisa que todo requerimiento debe ser respondido.
- Al terminar la gestión con el usuario, preguntar si requiere algo adicional, caso contrario despedirse del mismo, de manera cordial.

En situaciones específicas de las personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria y cuyos protocolos de atención no estén señalados en la presente guía, las entidades deberán contemplar o desarrollar los protocolos particulares definidos para dicho efecto, con base en las disposiciones de las entidades competentes.