



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

MARIO OSWALDO ROSERO MERA  
NOTARIO TERCERO DE POPAYÁN

<b>DEFINICIÓN</b>	El presente protocolo para la atención al usuario es un documento dirigido a todos los colaboradores del Doctor MARIO OSWALDO ROSERO MERA para el cumplimiento de su función como Notario Tercero de Popayán.
<b>OBJETIVO</b>	Establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.
<b>MARCO GENERAL</b>	<p>El Doctor MARIO OSWALDO ROSERO MERA en su calidad de Notario Tercero del círculo de Popayán busca contribuir al crecimiento de la dinámica social y económica de la comunidad. Para esto ha determinado como factores determinantes la calidad, la oportunidad y el respeto en la atención al usuario, los cuales se describen de la siguiente forma:</p> <p><b>Calidad:</b> En la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario en la prestación del</p>

	<p>servicio notarial, a través de conocimiento y claridad de la información brindada.</p> <p><b>Oportunidad:</b> En el cumplimiento de las necesidades requeridas por el usuario, puntualidad y agilidad en la atención y tiempos de espera.</p> <p><b>Respeto:</b> En sus diferencias, solicitudes y reclamaciones.</p>
<p><b>ENFOQUE DEL SERVICIO AL USUARIO</b></p>	<p>El cliente es el centro y enfoque principal del servicio notarial y, por lo tanto, constituye el fin del servicio ofrecido.</p> <p>El servicio al usuario se enfoca en mantener una relación clara, directa y transparente, la buena atención al usuario se constituye en una directriz de trabajo en la Notaría, que se fortalece a través de formación y entrenamiento y se apoya con sensibilización en cultura de servicio, constituyendo un equipo humano comprometido y dispuesto con la mejora continua en el servicio.</p>
<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b></p>	<p><u>Saludo:</u> Mirar a la cara, mantener una actitud amable y saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.</p> <p><u>Durante la atención:</u> Mantener una buena disposición y oportunidad en la atención, si requiere consultar algo, informe al cliente y agradezca por la espera.</p> <p><u>Despedida:</u> Mirar a la cara y entregar la documentación en la mano, mantener una actitud</p>

<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</b></p>	<p>amable, preguntar si requiere algo más antes de despedirse.</p> <p><u>Saludo:</u> Mantener una actitud amable, saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.</p> <p><u>Durante la llamada:</u> Mantener una buena disposición y oportunidad en la atención, no abandonar la llamada, si requiere consulta algo, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera, informar al cliente si va a transferir la llamada, asegurarse de pasar la llamada solo si el interlocutor responde y en caso que no responda, informe al cliente y tome los datos de contacto e informe al responsable de atenderla.</p> <p><u>Despedida:</u> Mantener una actitud amable y preguntar si requiere algo más antes de despedirse.</p>
<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar.</li> <li>• Analizar y comprender la solicitud.</li> <li>• Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión y claridad de la información.</li> <li>• Utilizar lenguaje directo y sencillo.</li> <li>• Despedida y cierre.</li> <li>• Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con cordialidad.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> La atención de las Redes Sociales y aplicaciones de mensajería instantánea se realiza de acuerdo con el PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO.</p>

<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL</b></p>	<p>Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.</p> <p>Cualquier funcionario que se encuentre laborando, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se identifica un usuario que requiere atención preferencial, se debe brindar la atención sin necesidad de ponerlo en espera o tomar algún turno.</p> <p>Especialmente para personas discapacitadas o que requieren atención preferencial, la relación interpersonal directa cobra mayor importancia, incluso las normas básicas de cortesía y urbanidad.</p> <p>La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención. Se debe preguntar al cliente, si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.</p> <p>Procurar adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión que pueda presentar una persona discapacitada.</p>
<p><b>RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS</b></p>	<p><b>Discapacitados Visuales</b></p> <p>Saludar claramente a la persona de forma que no pueda entender fácilmente que el funcionario de la Notaría se está dirigiendo a ella específicamente, para lo cual se requiere de una</p>

presentación e identificación clara por parte del funcionario. Si se considera necesario toque su brazo de forma suave para captar su atención.

Hablar fuerte y claro, ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.

Evite utilizar gestos o expresiones indefinidas o aproximativas como: allí, por aquí, etcétera, debido que carecen de sentido para la persona con discapacidad visual. Acompáñelo y condúzcalo con palabras claras y precisas.

Si debe leer un documento para la persona con discapacidad visual, hágalo despacio para facilitar su entendimiento y aprobación.

Para indicar a una persona con discapacidad visual dónde debe 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.

### **Discapacitados Auditivos**

Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre. 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. Vocalizar correctamente, pero sin exagerar.

Intentar utilizar frases cortas o sencillas y mantener la comunicación de frente, nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios y mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre.

Se podrá ayudar con la escritura. Puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

En todo caso, lo más recomendable siempre será brindar la atención a través de las ayudas tecnológicas que ofrecen entidades como FENASCOL para lograr una atención completa y personalizada.

### **Discapacitados Físicos**

Presentar siempre una actitud de colaboración y disposición para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

Se debe permitir 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.

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.

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.

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.

### **Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores**

Acercarse a la persona y la saludar amablemente y utilizar el saludo del Protocolo de atención presencial.

Ofrecer ayuda a la persona para moverse, preguntando previamente si desea dicho apoyo.

Entender y tolerar las diferencias, limitaciones y dificultades. No exigirá al cliente más de lo que puede hacer, ser paciente y atento.