



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO – INPEP.

Septiembre 2022

Presentan:


Licda. Yessenia Guadalupe Serrano
Jefa Interina Unidad de Comunicaciones


Licda. Reina Karina Mejía
Jefa Interina de la Unidad de Acceso a la Información Pública


Dra. Sonia Calderón de Jacobo
Jefa de la Sección de Gerontología y Trabajo Social

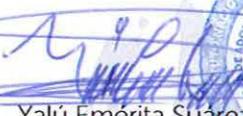

Ing. Rebeca Irasema Barrera
Jefa Sección de Trámites y Análisis de Prestaciones


Yanet García Hernández
Coordinadora Plan de Atención al Usuario de los Servicios Previsionales


Licda. Norma Maribel Balcázar
Colaboradora Unidad Jurídica


Ing. Heraldo Yaidier Espinoza
Encargado de Asistencia e Incapacidades


Sr. Manuel Ayala
Técnico Sección Microfilm


Yalú Emerita Suárez
Técnica UACI


Iván Alexander Vides
Colaborador Departamento de Tesorería

Revisado por:


Licda. Irene Sophia Batres de Hernández
Subgerente de Prestaciones

Autorizado por:


Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
Presidente


Licda. Helen Beatriz Clímaco de Esquivel
Gerente

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO	4
III. ALCANCE.....	4
IV. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	4
1. MISIÓN.....	4
2. VISIÓN.....	4
3. VALORES	5
V. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	5
2. ESTÁNDARES DE ATENCIÓN.....	7
4. ATENCIÓN INTEGRAL DE SERVICIO.....	9
5. ATENCIÓN POR MEDIOS DIGITALES ESCRITOS (CORREO ELECTRÓNICO, WHATSAPP, REDES SOCIALES, SESEP)	12
6. ATENCIÓN POR CORREO ENCOMIENDA.....	14
7. ATENCIÓN POR LLAMADA TELEFÓNICA.....	14
8. MANEJO DE CONFLICTOS.....	16



I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, con la era digital los trámites y servicios ágiles con calidad y calidez, son parte de los estándares de atención que demandan los usuarios en las instituciones públicas.

Como organización gubernamental, el INPEP, está obligado a crear sistemas de atención enfocados al buen trato al usuario, por lo que es imperativo, que se brinde la importancia necesaria al recurso humano destacado en las áreas de atención, ya que la calidad de esta, refleja la imagen externa de la organización.

Bajo este concepto, el Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, en concordancia con el Gobierno Central, de modernizar la atención, de los servicios y los trámites que brinda, presenta el *"Protocolo Institucional de Atención al Usuario"* que, tiene como centro, un trato digno en los servicios otorgados a los usuarios, y en consecuencia lograr una Administración Pública con enfoque a generar una cultura de buenas prácticas de atención.

El *"Protocolo Institucional de Atención al Usuario"* pretende estandarizar la calidad en el servicio y atención a los usuarios de tal forma que se genere un efectivo acceso a los servicios.



II. OBJETIVO

Establecer líneas de acción para la atención de los usuarios del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, que permita a las unidades administrativas y operativas cumplir lineamientos bajo un marco de referencia que garantice una atención integral con calidad y calidez en los diferentes canales de comunicación.

III. ALCANCE

El presente protocolo se aplicará para la atención de nuestros usuarios de forma presencial, telefónica y virtual, en las Oficinas centrales y oficinas descentralizadas de INPEP.

IV. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

1. MISIÓN

Somos la Institución previsional con experiencia en Seguridad Social, que administra con responsabilidad los recursos económicos destinados al pago oportuno de las prestaciones; así como la atención integral a través de programas sociales a favor de nuestros pensionados y asegurados.

2. VISIÓN

Ser la Institución Previsional con mayor prestigio, garantizando e innovando en la prestación de servicios, contribuyendo al Bienestar Social de nuestros pensionados y asegurados.



3. VALORES

- 1) INNOVACIÓN: Aplicar la mejora continua, fomentar la creatividad y uso de la tecnología en cada una de las actividades que realizamos.
- 2) COMPROMISO: Desarrollar las funciones, comprometidos a brindar la mejor atención a los pensionados.
- 3) CALIDAD: Brindar servicios previsionales con cortesía, calidez, exactitud, prontitud y profesionalismo.
- 4) SOLIDARIDAD: Manifiestar actitudes de unión y cooperación, para procurar el bienestar de pensionados y empleados.
- 5) ÉTICA: Actuar de manera profesional e íntegra en la realización de las actividades diarias.
- 6) TRANSPARENCIA: Asegurar que toda persona tenga acceso a la actuación de los servidores públicos
- 7) RESPONSABILIDAD: Cumplir oportunamente con las obligaciones hacia los Pensionados y Asegurados, de conformidad al Marco Legal aplicable.

V. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Protocolo Institucional de Atención al Usuario, es un documento dirigido al personal del INPEP que contiene los lineamientos que deben ser conocidos y practicados. Estas directrices son de carácter permanente y su función primordial es la de establecer un estándar de trabajo que permita ofertar trámites y servicios de calidad a los usuarios, garantizando una interacción óptima y diferenciada en los distintos canales de atención.

1. ELEMENTOS PARA BRINDAR SERVICIOS CON CALIDAD ENFOCADO EN LA ATENCIÓN INTEGRAL

1) Empatía:

Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona. Conocer al usuario es un aspecto fundamental para crear empatía, esta genera un puente de conexión favorable, confianza y apertura a las soluciones del problema. Jamás exprese discriminación ni prejuicios ayuda y orienta al usuario en su proceso en todo momento, ya que muchas veces no sabrá bien lo que quiere o necesita.



Mejor, observar y muestra habilidad en notar los pequeños detalles. Esto hará la diferencia en la forma en que brindes atención al usuario.

2) Cortesía:

Amabilidad, consideración y buena educación de la persona cortés. Brinda confianza para construir lazos sanos con los usuarios; gana credibilidad al escuchar y dar la información precisa. Ofrece confort y seguridad; que ellos sepan que están bien al apoyarse en ti (y no olvides dar el tiempo necesario a cada caso para realizar un seguimiento efectivo)

3) Respeto:

Es importante establecer una comunicación sana con los usuarios y dirigirse a ellos siempre con respeto cuando la atención al usuario es cara a cara es imprescindible mostrar siempre una sonrisa esto contribuye a cambiar casi en automático una mala actitud por parte de la otra persona. Incluso cuando estés en una llamada telefónica, usar un lenguaje y un tono de voz adecuado hará la diferencia.

4) Oportuno:

La característica principal de una persona oportuna es saber sobrellevar una situación adversa y transformarla a una situación favorable en el momento indicado de manera satisfactoria para cada usuario.

5) Comprensión:

Acción de comprender, es decir es nuestra facultad de asimilar la situación de otra persona, es mostrar una actitud tolerante sin juzgar severamente.

6) Profesionalismo:

Conlleva una cantidad de características buscando desarrollar una actividad profesional con un total compromiso y responsabilidad. Una persona profesional debe mostrar buena conducta, presentación, y una actitud a la altura del trabajo realizado.

7) Celeridad:

los usuarios deben ser atendidos con prontitud, procurando que el trámite se realice en un corto plazo, eliminando la burocracia, cuidando que sea ágil, eficiente y completo, para que el usuario se sienta complacido.

8) Atención preferencial:

Procurar atender con inclusión y selectivamente a aquellos usuarios que presenten una condición vulnerable o de riesgo (embarazadas, personas con



discapacidad, personas mayores de 80 años cuya condición refleje fragilidad). Se debería destinar un área exclusivamente para atender a estos usuarios, y procurar que su trámite no exceda de 20 minutos. Desde que ingrese a las instalaciones hasta que salga, se le brinde una atención personalizada.

2. ESTÁNDARES DE ATENCIÓN

La conformación de los estándares de atención al usuario requiere una serie de retos, que contribuyen al éxito de la estrategia de la Institución para asegurar una vivencia satisfactoria del usuario en la atención que recibe, garantizando servicios de calidad y calidez.

a) Presentación y comportamiento personal:

Presentación:

Es importante establecer una comunicación sana con los usuarios y dirigirse a ellos siempre con respeto iniciando con un saludo cordial (buenos días, buenas tardes), cuando la atención al usuario sea presencial es imprescindible mostrar una sonrisa, esto ayudará a que el usuario se sienta en confianza. Cuando la atención es a través de una llamada telefónica, usar un lenguaje y tono de voz adecuados.

b) Comportamiento personal:

Debemos saber que, como empleados hay que mostrar interés ante todas las consultas y trámites que realicen los usuarios, nuestro comportamiento personal debe ser el adecuado y correcto. Por ejemplo, hacer sentir al usuario bienvenido, hacer contacto visual, permanecer con una postura correcta y dar soluciones, ofreciendo información clara, personalizada y que cumpla con los plazos correspondientes, de acuerdo a las necesidades de cada usuario.

c) Expresión y lenguaje corporal:

Es idóneo dirigirnos al usuario con respeto, frases de cortesía, claridad, evitando el uso de muletillas, vicios del lenguaje o expresiones vulgares, independientemente de la condición del usuario. Nuestro lenguaje no verbal también es importante ya que, es un reflejo externo del estado emocional por el que estamos pasando, por lo que es recomendable



evitar movimientos bruscos con nuestras manos, la expresión facial con la que nos dirigimos al usuario; esto garantizará que se tenga una mejor comunicación y conozcamos las necesidades del usuario.

La inteligencia emocional es un principio básico en la atención al usuario, ella nos permitirá tener dominio propio, ya que los usuarios no son los culpables de nuestros problemas personales, laborales, familiares o de un mal día, debemos evitar en todo momento mostrarnos pésimos, murmurar con nuestro compañero de al lado mientras se atiende al usuario, mostrar una actitud ofensiva o desinteresada, bostezar, tutear o cambiar nombre del usuario (tío, abuelito, padre, madre, amor).

d) Cumplimiento de horario para la atención.

El principal objetivo es velar por la satisfacción del usuario visitante, brindándole una experiencia memorable y excelente desde el momento de recibirlo y preguntar que necesita, hasta haber concluido el servicio solicitado; por lo que es importante tomar en cuenta los siguientes puntos:

- a) Estar en el lugar de trabajo a la hora indicada
- b) Avisar con anticipación si surgió algún imprevisto y no podrá presentarse.
- c) Evitar abandonar el puesto de trabajo frecuentemente.
- d) Por respeto al usuario, recomendamos evitar consumir alimentos durante los horarios de atención al público.

En cumplimiento con el art. 11 de la LPA, numeral 1, no podrá negarse la atención al público antes del cumplimiento de la hora de cierre.

e) Organización del espacio de trabajo

Se trata de establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos. Es fundamental un espacio de trabajo limpio, presentable, organizado y agradable a la vista. Por lo que, antes de retirarse es necesario dejar ordenado el lugar de trabajo.

Los beneficios que se obtienen de organizar el espacio de trabajo son:

- a) Mejora las condiciones de trabajo, aumentando los niveles de



Handwritten signature in blue ink.



- seguridad y disminuyendo los accidentes.
- b) Tiempos de respuesta más cortos.
- c) Generar cultura organizacional y disciplina personal.

4. ATENCIÓN INTEGRAL DE SERVICIO

a) Saludo cordial y presentación.

Todos los colaboradores y empleados del INPEP, deben estar comprometidos y generar confianza garantizando la atención integral desde el ingreso del usuario a la Institución, y deben tomar en cuenta:

- a. Cuidar su presentación personal, cabello, vestimenta y aseo.
- b. El personal debe estar identificado como empleado de INPEP y portar en un lugar visible su carnet.
- c. Tener a la mano una libreta y un bolígrafo, herramientas que facilitaran la atención al usuario.
- d. Abordar con calidez al usuario, evitando obstruir el paso.
- e. Presentarse diciendo: Buenos días/tardes, mi nombre es....., ¿Cuál es la razón de su visita?
- f. Saludar al usuario con calidez, preguntándole su nombre para evitar apodos como: doña, señor, abuelito, amigo, don, etc. Se debe hacer contacto visual y sonreír con el usuario.
- g. Revisar documentos de manera cordial y respetuosa.
- h. Indagar sobre la necesidad de asistencia en su requerimiento de servicios e identificar la unidad administrativa, encargada de gestionar el trámite o servicio que el usuario necesita. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado, evitar el uso de jerga, tecnicismo o abreviatura. Ej. "Este trámite es en el CAU".
- i. En caso de necesitar el usuario, gestionar un turno preferencial, darle prioridad en la atención.

b) Actitud.

Los colaboradores y empleados del INPEP, que atienden a los usuarios, deben tener una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones, no se trata de pensar en el usuario sino COMO EL USUARIO, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y necesidades diferentes que exige un trato personalizado. Por lo que es importante tomar en cuenta:



- a. Ser paciente, mostrar siempre apoyo, verificar que la persona ha comprendido la información brindada.
- b. Tener una actitud abierta y evitar expresar sentimientos negativos (verbales o corporales); opiniones contrarias por ejemplo decir "NO".
- c. Durante la atención al usuario está prohibido beber, comer, masticar goma, y el uso del teléfono celular, si no es para brindar un mejor servicio.
- d. Brindar colaboración en el llenado de formularios si el usuario lo solicita o se identifica que tiene dificultad para hacerlo.

c) Relación con el usuario.

El nivel de satisfacción de los usuarios, dependerá en gran medida de la relación y trato que los colaboradores y empleados del INPEP brinden. Por lo que se debe tomar en cuenta:

- a) La Cordialidad. Las personas encargadas directamente de la atención al público y todos los miembros de la institución deberán demostrar un trato cordial en todas sus interacciones con los usuarios. Desde que una persona ingresa a las oficinas del INPEP, hasta que ha recibido respuesta a su requerimiento, los servidores deberán practicar las buenas formas de relacionamiento humano: saludar, tener actitud empática, usar la comunicación asertiva y en un tono amable, agradecer y despedir al usuario.
- b) Hablar claro y mirando el rostro del usuario, para que comprenda su expresión corporal, gesticulación o leer sus labios.
- c) Utilizar un timbre de voz que no sea fuerte o muy bajo; debe mostrar calma, firmeza, seguridad, confortabilidad e interés por el requerimiento del usuario.
- d) Dirigirse a las personas adultas mayores y con discapacidad, con expresiones que no afecten su dignidad, evitando infantilizarlos y mirarlos con naturalidad.
- e) No eleve el tono de la voz, trate de hablar pausado y vocalice bien las palabras.
- f) Use frases tales como: "lo comprendo", "claro que sí", "lo entiendo"; que demuestre conciencia de la causa.
- g) Omite críticas destructivas o juicios personales.
- h) Si se suscita una situación que no puede resolver el empleado, debe de reportarlo a la jefatura del área competente.



d) Escucha de Necesidades.

La escucha activa debe ser una herramienta que el colaborador o empleado del INPEP utilice para contextualizar la problemática que el usuario transmita. Solo entendiendo lo que el usuario requiere podemos aportar soluciones y sobre ello se debe tener en cuenta:

- a. Escuchar con atención y sin interrupción al usuario mientras habla.
- b. Escuchar atentamente e interpretar los movimientos corporales del usuario, intuir si está de acuerdo, comprendiendo lo que se está diciendo.
- c. Expresión corporal de interés a lo que nos dice el usuario.
- d. Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario solicita.
- e. Evitar hablar con terceros mientras se está escuchando al usuario.
- f. Evite usar teléfono mientras otra persona está interactuando o explicando su necesidad.

e) Orientación y acompañamiento.

La orientación al usuario es una estrategia primordial del INPEP, para detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los usuarios. Por lo que deben realizar las siguientes acciones:

- a. Orientar al usuario a la unidad administrativa u operativa encargada de cumplir con su requerimiento, definiendo ubicación donde debe dirigirse.
- b. Orientar con claridad usando expresiones comprensibles para el usuario.
- c. Confirmar que la información brindada ha sido comprendida.
- d. Asegurarse que la unidad administrativa u operativa que expresa el usuario, sea la encargada de realizar el requerimiento que necesita.
- e. Mantener informado al usuario sobre las actividades que el colaborador y empleado del INPEP, está realizando para atender sus solicitudes.
- f. Asignar a un acompañante para las personas que lo necesiten.
- g. El acompañante debe tratar con cordialidad y respeto al usuario. Debe de caminar al ritmo del usuario.
- h. Al acompañar al usuario no tener contacto físico, a menos que el usuario lo requiera.
- i. En caso de ser una persona en silla de ruedas, solicite permiso para asistirlo, no empuje la silla sin preguntar.



5. ATENCIÓN POR MEDIOS DIGITALES ESCRITOS (CORREO ELECTRÓNICO, WHATSAPP, REDES SOCIALES, SESEP)

La atención por medios digitales es una modalidad adoptada con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios del Instituto a aquellos ciudadanos que por cualquier condición presenten dificultad para movilizarse a la Oficina Central.

Se han considerado las atenciones por medio de correo electrónico, WhatsApp, redes sociales y la Plataforma Web "Sistema Electrónico de Servicios Provisionales (SESEP)", las consideraciones a tomar en cuenta son las siguientes:

- a. Al recibir la solicitud (correo electrónico, mensaje, asignación de ticket o comentario), revisar en el menor tiempo posible.
- b. Para el caso de las redes sociales, reorientar en la medida de lo posible a otros canales de atención según la disponibilidad del área.
- c. Dar lectura al requerimiento minuciosamente.
- d. Si el servicio solicitado es competencia de la unidad y puede responderse, proceder a realizarlo en los plazos establecidos.
- e. Si el servicio no es competencia de la unidad, reenviarlo al área o unidad correspondiente para que este de la respuesta, notificando al solicitante sobre la remisión a la instancia competente.
- f. Dar respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la institución o en todo caso orientarlo de forma que pueda solventar la situación particular.
- g. Utilizar un lenguaje claro y conciso, siendo especialmente cuidadosos en la ortografía y la redacción, hacer uso adecuado de los signos de puntuación siendo observantes en la gramática, evitar usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explicar brevemente el significado.
- h. Atender a los textos preestablecidos para dar respuesta a cada situación, sustituyendo según sea el caso los datos de identificación, según el área de atención (nombre del usuario, fecha y hora de recepción), según la particularidad del caso.
- i. Agradecer al ciudadano por acudir al Instituto e invitarlo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.
- j. Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en los procedimientos de la entidad.
- k. Tener en cuenta y cumplir los plazos establecidos en la Ley de



Procedimientos Administrativos o normativas aplicables según regulen, para dar respuesta o aceptación a las solicitudes.

Al redactar un mensaje deben considerarse las siguientes recomendaciones:

- a. Definir el tema del mensaje con claridad y precisión en el campo "Asunto" para el caso de los correos electrónicos, cuando se trate de mensajes vía WhatsApp o redes sociales identificar el servicio a que se hace referencia "en relación a su solicitud de... recibida en fecha...".
- b. En el campo "Para" designar al destinatario principal. Esta es la persona quien ha solicitado el servicio al CAU.
- c. En el campo "CC" (con copia) seleccionar las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- d. Al responder un mensaje verificar si es necesario enviar a todas las personas detalladas en el correo.
- e. Para dar inicio a la comunicación de igual manera debe identificar el motivo de la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- f. Escribir siempre en un tono impersonal (No se escribe como se habla). Ejemplo: "Es importante la información para el servicio a brindar".
- g. Ser conciso más no ambiguo. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender, debe proporcionarse al usuario toda la información necesaria de manera que no resulte una lectura muy densa.
- h. Redactar oraciones cortas y precisas, evitar vicios de lenguaje. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos simétricos.
- i. Debe asegurarse que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir según el medio de atención: cargo, teléfono, extensión, correo electrónico institucional, el nombre y la dirección web de la entidad.
- j. Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.



mensaje de texto o comentario.

- k. Si es necesario realizar prevenciones de solicitudes o de documentos, debe de ser en cumplimiento de las normativas legales aplicables, así mismo, debe cuidarse la identidad y datos de las solicitudes de información, sobre todo cuando el titular de la información no es el solicitante. En estos casos se deberá de verificar primero la identidad y vinculación con el titular de la información.

Evitar enviar correos y mensajes en letras mayúsculas, ya que se interpreta como una manera de expresar molestia o violencia.

6. ATENCIÓN POR CORREO ENCOMIENDA.

El correo encomienda representa una forma de atención en la cual se recibe información de un área, unidad, departamento, o país diferente para la realización o complementación de un trámite específico, para esta modalidad deben tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Al orientar una atención a esta modalidad siempre brindar otros canales y contactos como correos o número telefónicos de modo que en caso de necesidad o inconsistencia en la información pueda de forma efectiva contactarse al usuario.
- b. Al recibir la solicitud verificar la procedencia y la competencia de la unidad que recibe, si es correcto darle atención, si no lo es remitir al área correspondiente.
- c. Revisar en el menor tiempo posible según el orden de recepción de la solicitud, si existen inconsistencias notificar por otras modalidades de atención.
- d. Informar al usuario por el canal correspondiente la aceptación o no del trámite, o si esta ha sido procesada conforme.

7. ATENCIÓN POR LLAMADA TELEFÓNICA.

La atención de llamadas telefónicas constituye uno de los medios digitales más accesibles para efectuar consultas o solicitar asesorías, en este medio de atención es de suma importancia poner en práctica la escucha activa, ya que al no tener a la vista ninguna documentación se debe hacer los cuestionamientos idóneos para obtener información que ayude a identificar la necesidad concreta del usuario y que esta pueda ser resuelta idealmente en la misma llamada telefónica. Las consideraciones que deben tomarse en cuenta son:

- a. Se deberá iniciar la conversación con un saludo al usuario, el gestor



- deberá identificar el área a la que pertenece y su nombre: Atención al Usuario, buenos días. Mi nombre es... ¿En qué puedo ayudarle?
- b. Luego de escuchar la necesidad o consulta del usuario, se consultará su nombre y número de identificación (DUI, matrícula, expediente), a identificar la atención y efectuar las búsquedas correspondientes en sistemas para atender a lo solicitado, ejecutándola según procedimientos del área.
 - c. Si la llamada debe ser transferida por ser competencia de otra área, se indicará al usuario a qué área será remitida.
 - d. Al transferir una llamada, se esperará a que esta sea atendida para informar a quien responda sobre la consulta del usuario, de tal manera que el usuario no deba repetirla en la otra área.
 - e. Al recibir una llamada transferida, el gestor se identificará por su nombre y repetirá al usuario los datos obtenidos por quien transfiere la llamada, para que sea el usuario quien confirme o corrija la información según sea necesario.
 - f. Cuando sea necesario que el usuario espere, se brindarán las opciones de esperar en línea, llamar nuevamente o ser contactado por la unidad correspondiente, según le sea más conveniente.
 - g. Proporcionar la información solicitada de forma clara, explicando al usuario los procedimientos a realizar de manera que sea fácil la comprensión.
 - h. De ser necesario, hacer pausas al hablar si el usuario desea tomar nota o dar las explicaciones correspondientes cuantas veces sea necesario para solventar todas las dudas.

Durante las atenciones telefónicas, se hacen las siguientes recomendaciones para mejorar la experiencia del usuario:

- a. Se deberá evitar continuar una conversación cuando se esté próximo a contestar el teléfono.
- b. Se brindarán respuestas puntuales y precisas, evitar responder con preguntas, esto nos ayudará a no dar una impresión de desinterés.
- c. Si bien es importante usar un lenguaje de fácil comprensión, debe mantenerse la formalidad requerida.
- d. Al solicitar al usuario un número de identificación, debe admitirse el que le sea más fácil proporcionar, en caso de no contar con ninguno deberá siempre hacerse la búsqueda por nombre, confrontando otros datos como fecha de nacimiento o nombre de



los padres para descartar homónimos.

8. MANEJO DE CONFLICTOS

El manejo de conflictos nos permite enfrentar de manera constructiva los inconvenientes que surgen con la atención al usuario, es necesario limitar los aspectos negativos e incrementar los positivos para lograr un máximo aprendizaje y obtener los mejores resultados poniendo en práctica la escucha activa y la empatía.

1) Usuarios difíciles o inconformes

Los usuarios molestos pueden generar un impacto negativo hacia el Instituto. Por eso es importante tener en cuenta algunas acciones a tomar siendo las siguientes:

- a) Escucha activa al usuario, se debe esperar pacientemente una explicación completa de la situación y luego mostrar empatía genuina por la frustración del usuario. Es fundamental mostrarle que la institución lo valora como persona.
- b) Evaluar la situación, una vez que el usuario ha terminado de explicar el problema, se debe repetir los puntos principales, pidiendo aclaraciones cuando sea necesario y si hay alguna otra información importante que el usuario desee compartir.
- c) Ofrecer la solución, comprometiéndose solo con lo que se pueda cumplir en referencia con los procesos de trámites y servicios.
- d) Hacer un seguimiento del usuario, es muy importante hacer un seguimiento para ver cómo se siente acerca de la resolución y para asegurarse de que el problema fue resuelto, de esta forma se le ofrecerá una mejor experiencia al usuario.

2) Virtual

Es importante que para la resolución de inconvenientes a través de forma virtual tiene como finalidad de facilitar acceso a servicios del Instituto aquellos ciudadanos que por cualquier condición presenten dificultad para movilizarse a la oficina central, las consideraciones a tomar serán las siguientes.



COMUNICACIÓN VIRTUAL

Es otra forma de tomar contacto con el usuario, es muy importante la forma en que se establece la comunicación y la forma de la conversación.

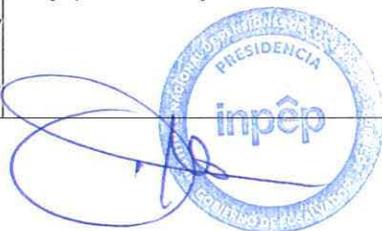
<p>Requisitos que deben cumplir al contestar de forma virtual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Saludar al usuario. -Debe de observar cuidadosamente la escritura para descubrir que es lo que desea el usuario. - Dar el nombre de la institución (INPEP), departamento o área de la que se está atendiendo. - Escribir nuestro nombre. -Ofrecer ayuda en los trámites o servicios que desea el usuario. - No interrumpir la escritura del usuario, aun cuando esté molesto o no tenga la razón deje que termine de redactar. -Se debe de comprender lo que el usuario solicita. -Tiene que ofrecer diferentes alternativas de soluciones a lo que el usuario solicite. -no olvidar dar gracias al usuario cuando termine el trámite.
--	---

3) Presencial

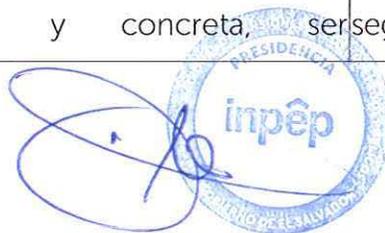
ACTITUD DEL USUARIO	ACCIONES DEL PERSONAL DE LA ATENCIÓN INTEGRAL	RESOLUCIÓN DE INCONVENIENTES
<p>Enojado: busca discusión, pretende llevar siempre la razón, habla bruscamente.</p>	<p>Mantenerse en una actitud amigable, dejar que el ciudadano se desahogue, evitar calificar el estado de ánimo del usuario.</p>	<p>Ofrecer disculpas, expresar "lo siento", evitar justificarse, evitar criticar al usuario.</p>



ACTITUD DEL USUARIO	ACCIONES DEL PERSONAL DE LA ATENCIÓN INTEGRAL	RESOLUCIÓN DE INCONVENIENTES
<p>Distraído: se distrae constantemente, su expresión es de ausencia, no escucha.</p>	<p>Llamar su atención, y mantenerla durante la gestión o servicio que solicita el usuario, crear un clima de empatía, comodidad y confianza, tener paciencia, hacerle percibir tu preocupación por su problema.</p>	<p>Transmitir empatía, confianza y procurar que el usuario se sienta cómodo, demostrar interés cuando se dirige a nosotros.</p>
<p>Silencioso: rostro sin expresión, aspecto de no escuchar, apenas responde a las preguntas, no pregunta.</p>	<p>Escucharle con simpatía, conducir la conversación hacia el servicio que le interesa</p>	<p>Manifestar paciencia, hay que ser amable, dar opciones y mostrar interés, es bueno no interrumpirle y no pensar que no escucha por el hecho de estar tanto tiempo en silencio.</p>
<p>Indeciso, incapaz de tomar una decisión, la duda es su manera de ser, pide consejo continuamente.</p>	<p>Darle consejos útiles, ser sus asesores, ser pacientes y estar dispuesto a explicar muy bien.</p>	<p>Ofrecer alternativas, tomar iniciativa, no presionar al usuario.</p>
<p>Importante, intenta demostrar que posee un conocimiento infalible, no le causan problemas los trámites, contradice y pone en duda las</p>	<p>Escuchar con mucha atención, dar importancia a sus ideas, ser muy paciente y atentos.</p>	<p>No contradecir tomar a cuenta su punto de vista, resolver el trámite que solicita, explicar muy bien en que consiste el trámite o</p>



ACTITUD DEL USUARIO	ACCIONES DEL PERSONAL DE LA ATENCIÓN INTEGRAL	RESOLUCIÓN DE INCONVENIENTES
afirmaciones, puede que sea más competente.		servicio.
Presuroso, se muestra impaciente, nervioso agitado, consulta menudo su reloj.	Escucharle con atención, fijar su atención en los puntos básicos del servicio, no hacerle perder el tiempo.	Intentar que al ambiente sea tranquilo, resolver oportunamente lo que el usuario solicita.
Reflexivo, se toma mucho tiempo para reflexionar, es lento de movimientos y palabras, parece que su tiempo es limitado.	Escucharle con atención, tomarse tiempo, repetir los argumentos en términos diferentes.	Atenderle con paciencia, mostrar tranquilidad y datos objetivos sobre el proceso de trámite o servicios.
Tímido, Le falta conocimiento del servicio, teme cometer errores, la falta de confianza en sí mismo, tiene dificultades para expresar lo que tiene.	La argumentación debe ser amplia, preocuparse de que comprenda, crear un clima de confianza.	Ganarse la confianza, explicar todo lo que él necesite, tratar de guiar su trámite o servicio, no hacerle sentir inseguro con miradas fijas o con preguntas personales, tampoco acercarse demasiado para que no se sienta intimidado.
Minucioso, sabe perfectamente lo que desea, es concreto y conciso suele ser tajante y	Demostrar seriedad y atención hacia él o ella, trato correcto y amable, dar una respuesta precisa y concreta,	Muestra datos objetivos, menciona tanto las ventajas y desventajas de los procesos a seguir, ayudarle hasta que



ACTITUD DEL USUARIO	ACCIONES DEL PERSONAL DE LA ATENCIÓN INTEGRAL	RESOLUCIÓN DE INCONVENIENTES
utiliza pocas palabras, exige rapidez, atención y eficacia, desea información exacta y respuesta concreta.	ordenado en forma de solicitar y ofrecer información, demostrar eficiencia.	finalice su trámite.

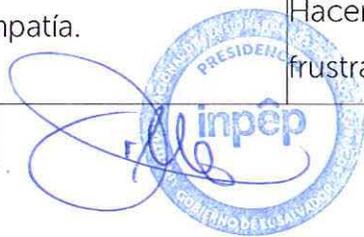
4) Atención telefónica.

Ante un usuario enojado o molesto es importante que se mantenga la calma, aunque las reacciones de ansiedad o ira sean naturales, si el usuario escucha calmado y profesional al agente tenderá a tranquilizarse.

Actitud	Recomendaciones y frases
No reaccionar.	Es importante que se mantenga la calma: aunque las reacciones de ansiedad o ira sean naturales, empeorarán las cosas. Si el usuario percibe al agente calmado y profesional, tenderá a tranquilizarse.
Dejar que el usuario se desahogue.	Dejar que el usuario enojado mencione sus problemas y explique todas las razones por las que se siente insatisfecho, no interrumpir. Si tiene una pregunta, esperar a que la otra persona termine para formularlas.



Actitud	Recomendaciones y frases
No es personal.	Es probable que un usuario enfadado no tenga cuidado con el lenguaje específico que use. Cuando dice "es su culpa", generalmente quiere decir que la institución la tiene. Recuerde que no se trata de usted, y tomarlo de forma personal lo estresará innecesariamente.
Animarlo con algunas palabras.	El usuario no puede verlo, por lo que algunas palabras le ayudarán a asegurarse de que la línea no se ha cortado y de que lo estás escuchando. Ejemplo. Si comprendo, entiendo, si lo escucho.
Hablar con voz serena.	Tal vez el instinto sea levantar la voz como respuesta al hecho de recibir gritos, pero esto solo empeorará la situación. Hará que la conversación se convierta en una discusión y el usuario no confiará en su ayuda. Hablar con voz serena durante la llamada, nunca usando un tono superior al normal en una conversación.
Resume la situación con tus propias palabras.	Demuestra que estabas escuchando, repitiéndole los puntos principales de la historia con propias palabras. Empezar diciendo "Veamos si lo tengo claro" o "Entonces, básicamente lo que sucedió fue que...". Esto también les ayudará a ambos, tanto al usuario como a usted, a compartir la misma visión con respecto al problema
Muestra empatía.	Hacerle saber al usuario que se comprende su frustración. Ponerse en sus zapatos y piensa en



Actitud	Recomendaciones y frases
	cómo debe haberse sentido en esta situación. Usar frases como "Puedo imaginar lo molesto que debió haber estado" o "Eso debió haber sido tan fastidioso".
Pida disculpas.	Si el problema fue causado por algo que usted u otro empleado hizo, pedirle disculpas al usuario por el error. Si el problema es un resultado de algo que el usuario hizo mal, no es necesario pedir disculpas. Simplemente se puede decir "Eso no es lo que queremos, así que veremos qué podemos hacer por hacerlo bien"
Ofrecer solucionar el problema.	Es importante dar alternativas de soluciones a los usuarios en sus procesos de trámites o servicios.

Divulgación:

Unidad de Comunicaciones y Gestión de Talento Humano.

Encargados de cumplimiento:

Unidad de Riesgos

Departamento de Gestión de Talento Humano



Coordinadora del "Plan de Atención al Usuario de Servicios Previsionales"

Encargados del seguimiento:

Gerencia

Subgerencia de Prestaciones

Subgerencia Administrativa

Subgerencia de Tecnología e Información

Unidad Financiera Institucional

Unidad Legal

Vigencia: El presente protocolo entrará en vigencia a partir de la aprobación de las autoridades correspondientes.

