

PROTOCOLO DE DIFUSIÓN

Este protocolo tiene como objetivo guiar al facilitador en las actividades de difusión que realiza dentro de sus funciones.

¿Qué aspectos se deben difundir?

- Básicamente se hace la difusión de los Servicios que ofrece Microjusticia Bolivia
- Las direcciones de nuestros diferentes puntos de atención
- Las complicaciones que conlleva el no contar con su documentación en orden
- Y si es de interés de la población una breve información de Microjusticia Bolivia y los objetivos que busca.

Es fundamental en la difusión, que el facilitador pueda integrarse con facilidad a cualquier grupo social, manejar un lenguaje sencillo y acorde al grado cultural de la gente, además para iniciar una conversación deberá tener en cuenta la edad de las personas.

¿Qué materiales que se debe portar al momento de la difusión?

Los materiales que debe llevar el facilitador para la difusión son: ° |

- Volantes,
- Bolígrafo,
- Hojas de consultas,

Este material, es esencial al momento de absolver alguna duda o consulta que desee realizar la población, en cuyo caso se llenará las Hojas de Consulta, en el que se detalla solo la información más relevante del caso. Si la persona deseará dejarnos su caso para que Microjusticia Bolivia lo tramite, se debe derivar al punto más cercano a su domicilio, para que ahí se proceda a recepcionar el caso.

Generalmente no se recepcionan casos al momento de la difusión, sin embargo si se presentará esta situación, y se tuviera a mano los materiales necesarios para recepcionar los casos se deberá realizar la recepción siguiendo el Protocolo de Recepción y de Casos.

Los volantes contienen toda la información relevante sobre los productos, direcciones, días y horarios de atención, etc. y deberán ser distribuidos entre la población, 'previa explicación del trabajo que desarrolla la Fundación',

¿Qué de debe hacer antes de iniciar la difusión?

Para lograr buenos resultados en la difusión, debemos seguir los siguientes pasos:

- Portar la credencial de Microjusticia Bolivia.
- Identificar el grupo al cual nos dirigiremos (filas de instituciones, bancos, etc.) o
- Identificar personas que dispongan de tiempo para escuchar al difusor (personas que están sentadas en plazas, en sus negocios o paradas de buses donde la gente espera el transporte público, etc.)
- Identificar lugares estratégicos donde se pueda dejar volantes o pegar afiches para que los transeúntes lo lean.
- El difusor puede identificar otros lugares a iniciativa propia.

¿Cómo realizar la difusión?

- Iniciar con un saludo respetuoso y dirigirse al grupo identificado, sin dejar de mirarlos, (eso crea cierto grado de confianza, por que ven que no hay temor, ni duda en el difusor)

- Informar a la población sobre el trabajo que desarrolla Microjusticia Bolivia, los servicios que ofrece, explicando detalladamente el contenido del volante. y la ventaja que representa para ellos las soluciones integrales que esta ofrece, en la solución de los casos
- Deberá explicar la importancia de contar con un documento que no tenga errores. Para esto es mejor mencionar ejemplos reales relacionados a ciertos beneficios que brinda el Estado.
- Si hay consultas en las filas o grupos, dar la orientación en el mismo lugar, y registrar esas consultas en las hojas de consulta.
- Cuando pregunten por los costos, ser claro en la explicación, señalar el costo del trámite que requiere hacer la persona, y detallar los gastos en los que se incurrirá para la solución del caso.
- Es fundamental, cuando se habla de costos, el aclararles que ese monto cubre todos los gastos que se realizaran en el trámite o proceso.
- aconsejar al público, que:
 - Revisen sus documentos y los de sus familiares,
 - Resolver el problema con anticipación y tiempo,
 - Futuras complicaciones que conlleva tener un documento con errores.
- Invitar cordialmente al público a acercarse para absolver sus dudas o para resolver sus problemas legales.
- Ser preciso y claro al momento de dar las direcciones de nuestros puntos, si es posible hacer un croquis.
- Se debe tener en cuenta que estos contactos con la población serán de gran ayuda para obtener información relevante sobre las otras necesidades básicas de la población lo cual nos ayudará a desarrollar otros productos de MJB.