

PROTOCOLO DE ATENCION DE USUARIOS

Este protocolo contiene todos los pasos que el facilitador debe seguir al momento de atender a un usuario, así como los aspectos más importantes que debe tomarse en cuenta al momento de proporcionar la orientación legal requerida.

¿Cómo recibir al usuario en la oficina?-

Cuando un usuario se acerca a uno de los puntos de atención en busca de ayuda para absolver alguna duda relacionada a un problema legal, el facilitador debe mostrar la predisposición e interés en brindarle su ayuda. Para esto el facilitador deberá mantener un buen humor y una sonrisa que brinde confianza al usuario.

- Se le invitará a tomar asiento y se le preguntará la razón de su visita ¿en qué podemos ayudarlo? y ¿Cuál es su problema? Necesitamos saber cómo comenzó o a raíz de qué comenzó? la persona nos hablará y detallará su caso, para esto será preciso, prestar toda la atención, y si es posible tomar debida nota de los datos que en ese momento esté poniendo en conocimiento nuestro, esta relación de los hechos es muy importante especialmente cuando se trata de la recepción de casos judiciales, ya que esta información que se obtenga posteriormente se detallara en la Ficha de Recepción y asignación de caso, en la parte referente a Relación de los hechos, y en base a esa información, el Gestor Legal elaborara el memorial de demanda.
- Se debe Indagar si tiene otro problema aparte de la documentación civil. Otra cosa que nos interesa saber es la necesidad que tiene ¿Para qué necesita su documentación en orden?, Paralelamente se le preguntará sobre el estado de sus otros documentos, nos interesa conocer los datos correctos e incorrectos de todos los documentos que conformen su vida jurídica.

¿Cómo dar la información y orientación al usuario?-

Cuando el usuario haya concluido con su explicación, el facilitador debe responder a la consulta, para lo cual, deberá usar un lenguaje sencillo.

La respuesta explicativa contendrá:

- El procedimiento del tipo de trámite (ratificar, rectificar, complementar, cancelar, homogeneizar por vía administrativa, judicial, etc.), en las Salas o juzgados según corresponda.
- Las pruebas que se necesitará para su trámite en cuestión, llenando para el efecto la Ficha de Requerimiento de Pruebas para el Usuario

¿Qué se debe hacer si el usuario no cuenta con pruebas suficientes?

El facilitador debe ser claro con el usuario al comunicarle que su caso será recepcionado solo si cuenta con las pruebas suficientes para iniciar el trámite de solución, caso contrario se esperará a que complete las pruebas faltantes. En caso de que el usuario quiera que MJB se encargue de obtener pruebas, estas tendrán un costo adicional al costo total del servicio a ofrecer. Estas pruebas pueden ser: certificado de matrimonio, certificados de los familiares, libreta de familia, copia legalizada de libros, fotocopias legalizadas de identificaciones, etc.)

¿Qué otros aspectos además se deben informar al usuario?

Si el usuario tiene el interés de que Microjusticia realice su trámite, debe proporcionarse al usuario una información precisa de:

- El costo del trámite o proceso que se requiera realizar, esto según la Lista de Servicios y Costos de Microjusticia.

- La forma de pago, es decir, explicarle al usuario que el costo puede ser pagado en distintas cuotas según se detalla en la Ficha de depósitos del usuario.
- El tiempo aproximado de duración del trámite, este tiempo aproximado de duración del trámite, información que se tiene igualmente en la Lista de Servicios y Costos. Si el usuario tiene interés o desea conocer, se le dará también un resumen de los tiempos de cada etapa del proceso.

Esta información deberá ser otorgada con mayor detalle en el momento en que se proceda a la Recepción del Caso, conforme se explica en el protocolo correspondiente.

Paralelamente a la información detallada arriba, el facilitador debe informar al usuario sobre las ventajas, desventajas, problemas, complicaciones, etc. que podrían significar en su vida, cambiar un dato en su documentación personal, corresponderá guiarlo hacia una correcta decisión.

Si el usuario tiene otras consultas más, el facilitador deberá tratar de absolverlas. En caso de no conocer la respuesta en ese instante, se tomará debida nota para absolverla en una posterior visita.

¿En qué momento, dónde y cómo registrar la consulta?

El registro se lo realiza preferiblemente una vez concluida la atención al usuario; solo cuando se tenga varias personas esperando ser atendidas, se lo puede realizar de forma paralela; esto en razón a que mientras el usuario realiza su consulta se le debe proporcionar toda la atención.

Todas las consultas que se reciben deben ser registradas en la Base de Datos sin ninguna excepción, lo que varía es el momento en que se realiza dicho registro.

- Cuando el facilitador se encuentra en un punto en el que se cuenta con la Base de datos, la consulta debe ser registrada inmediatamente se concluya la atención al usuario. Si tuviera muchas personas esperando para ser atendidas, lo registrará provisionalmente en las Hojas de Consulta y posteriormente el mismo facilitador los registrará en la Base de Datos.
- Si la consulta se la recibe en un punto en el que no se tiene acceso a la Base de Datos, solo se lo registrará en las Fichas Registro de Consultas, estas serán entregadas semanalmente a la persona responsable para que esta persona coordine su registro en la Base de Datos.

La consulta debe ser registrada con todos los datos que se requieren en la Ficha Registro de Consultas, y el registro en la Base de Datos se lo realiza conforme se detalla en el Protocolo de Registro de Consultas en la Base de Datos.

¿Qué debe hacer el facilitador si la consulta del usuario se refiere a casos que no realiza Microjusticia?

Si la consulta que realiza el usuario se refiere a casos que no se encuentran en la Lista de Servicios y Costos de Microjusticia, el facilitador debe derivar al usuario según el caso a los abogados, notarios, Oficiales de Registro Civil y/o consultorios legales con los que se tiene contacto, conforme se establece en el Protocolo y Ficha de Derivación de Caso.