

MICROJUSTICIA PERÚ

PROTOCOLO DE ATENCION DE USUARIOS

Este protocolo tiene como intención proporcionar asesoramiento detallado y específico a los facilitadores que trabajan en el proyecto de Microjusticia, además de proporcionar principios y reglas importantes, especialmente del trato social, para de ese modo lograr la confianza del usuario.

1. ¿Como recibir al usuario en la oficina?

Cuando un usuario se aproxima a la oficina de Microjusticia en búsqueda de ayuda para absolver una serie de preguntas relacionadas a un problema legal, es importante que el Facilitador lo recepcione amablemente mostrando predisposición e interés para brindarle ayuda, tal es así que se vera reflejado en el rostro del Facilitador con una sonrisa y buen animo,, esto para crear empatía y confianza en el usuario, pues de lo contrario lo único que se lograría es q el usuario termine molesto y descontento.

2. ¿Qué pasos se debe seguir?

Se procederá de la siguiente manera:

1. Se invitara al usuario a tomar asiento.
2. Se le preguntara ¿Cuál es su problema? Y ¿en qué podemos ayudarlo?, esto para saber en que radico el problema, se tiene que tomar mucha atención a lo que diga el usuario.
3. Tomar nota del problema que el usuario consulte para comprender mejor el caso.
4. Adicionalmente se le preguntará ¿De qué manera esto afectó su vida, ha perdido algunas oportunidades a causa de esto?.
5. Continuando con la conversación y aprovechando la confianza que tiene el usuario al facilitador, se le preguntará si tiene otro problema aparte de Documentación Civil.
6. Otra pregunta que nos interesa absolver ¿Por qué no buscó ayuda para resolver su problema? Esta información debe ser obtenida de manera cuidadosa y dirigida, poniendo respuestas como ser: talvez por falta de dinero?, tiempo?, desconfianza?, etc.
7. Para terminar se le preguntara ¿Cree que Microjusticia Peru podrá ayudarlo? Por qué? Esta pregunta surge para saber si con nuestra intervención podemos ganar la confianza del usuario, de modo que nos confíe la tramitación de su caso.

3. ¿Cómo dar la información y orientación al usuario?-

Una vez que el usuario termina con exponer su problema, el Facilitador absolverá su consulta y le propondrá una solución a su caso explicándole con claridad y usando un lenguaje común y sencillo para que pueda ser comprendido por el usuario evitando dudas, porque el utilizar términos técnicos o poco comunes dificulta la comunicación que es tan importante para lograr nuestros objetivos; entonces el usuario ya tendrá un panorama mas claro sobre el procedimiento a seguir.

Así mismo el Facilitador proporcionara al usuario de un listado de los requisitos que debe adjuntar, como son por ejemplo certificados, partidas, formularios entre otros dependiendo del caso en concreto, para usar como medio probatorio ante la institución que lo solicite al momento de tramitar.

Parte de la información que el Facilitador brinde al usuario es también sobre los futuros inconvenientes que podría acarrear algunos cambios en los datos de su documentación siendo muy primordial incidir en el usuario que la decisión que tome sea la correcta o la mas conveniente evitando un perjuicio al realizar tramites.

En caso de que el usuario tenga más consultas sobre el mismo caso u otro, el Facilitador debe tratar de absolverlas en su totalidad, pero en caso de que no haya respuestas, se tomará nota de la pregunta, para en una posterior visita tener una respuesta al problema o por lo menos absolver la duda del usuario.

4. Informar sobre el tiempo aproximado del trámite y los costos

El Facilitador debe informar el parámetro de tiempo que tomará el resolver el caso del usuario. En el caso de Trámites administrativos, desde 15 días hábiles y en el caso de trámites Judiciales de 6 a 8 meses (dependiendo de la celeridad procesal o las complicaciones del caso).

Posteriormente se debe informar al usuario de los costos que implica el trámite que se va realizar, de acuerdo a las tasas que imponen cada institución.

Es necesario comunicar a la gente que debe contar con pruebas para iniciar su trámite, y en caso de que no cuente con estas, Microjusticia Perú dará el asesoramiento necesario para su obtención.