

# Pasos del Protocolo de Atención al Usuario

## 1. Saludo

- **Saludar** cordialmente.
- **Identificarse** con el usuario.
- **Preguntar** el nombre de usuario.
- **Mirar** a los ojos.



## 2. Toma del Requerimiento

- **Preguntar** el motivo de la consulta.
- Escuchar motivo de consulta y problemas presentados.
- Dejar hablar al interlocutor.
- **Escuchar** activamente formulando consultas al usuario.

## 3. Cerciorar el requerimiento

- **Confirmar** que se comprendió requerimiento del usuario.
- Señalar al usuario lo que éste solicitó y esperar su conformación.

## 4. Responder

- Dar respuesta inmediata o comprometer una cuando corresponda.
- **Preguntar al usuario si entendió la respuesta o si necesita algo más.**
- Utilice palabras comunes y evite términos técnicos.

## 5. Despedida

- Cerrar la atención al usuario **despidiéndolo por su nombre.**



# Instrucciones para la atención



- Use siempre su identificación.
- Usar la identificación no reemplaza, que al saludar se presente con su nombre.
- Al dialogar con el usuario procure mirarlo a los ojos.
- Si no puede mantener el contacto visual, indique al usuario el procedimiento que realiza.
- Resguarde siempre la privacidad del usuario.
- Evite la respuesta estándar.
- Sus respuestas deben corresponder a lo planteado por el usuario, con información actualizada y clara.
- La persona se debe retirar con toda la información que necesita, según haya sido su consulta o problema.

**\* El Protocolo de Atención al Usuario constituye un material de trabajo, manténgalo visible.**