



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS
GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Código en el SGEC: I1003
Versión 4.0 del documento

Clasificación del activo de información:
Pública

FEBRERO 2023



 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

Contenido

1.	Introducción.....	2
2.	Antecedentes	3
3.	Marco Normativo.....	4
4.	Definición	4
5.	Objetivo General.....	5
6.	Objetivos Específicos	5
7.	Alcance	5
8.	Los 5 pilares de la atención al usuario	6
9.	Canales de atención.....	7
9.1.	Canal presencial.....	8
9.2.	Canal no presencial - Telefónico (Centro de Contacto).....	12
9.3.	No presencial – Redes sociales	14
10.	Las 9 estrategias para el manejo de conflictos (atención presencial y no presencial)	14
11.	Aprobaciones	17

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

1. Introducción

La atención para el Centro Nacional de Registros tiene como prioridad asegurar que el usuario reciba el nivel más alto nivel de servicio, enfocados en las necesidades de la población, ejecutándolos con ética y asegurando sus derechos Registrales y Catastrales.

Los usuarios esperan una buena atención sin importar el canal que utilicen para solicitar su producto o servicio, por ello, en el presente **Protocolo de Atención al Usuario**, se brinda una guía de pasos y pautas para el personal de primera línea, el cual tiene el contacto directo ya sea presencial o no presencial con el usuario externo del Centro Nacional de Registros. Dichas pautas tienen como propósito estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en todas las oficinas del país, así como ser una herramienta práctica de la cultura de atención al usuario en la Institución.

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

2. Antecedentes

El Centro Nacional de Registros (CNR), implementó desde el año 2004, el Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC), logrando la certificación bajo la Norma Internacional ISO 9001 en sus versiones 2000, 2008 y 2015 entre el período del 2004 al 2019.

Mediante la ejecución del SGEC, se ha logrado que los procesos desarrollen acciones que permitan cumplir con el marco filosófico y alcanzar los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI), y que se vincula directamente con la planeación operativa anual, que se despliega en cada una de las unidades organizativas.

En el año 2011 fue creado y documentado el Protocolo para la Atención al Usuario, como un instrumento que guía la gestión en la atención a los usuarios, para el año 2020 se actualiza para dar respuesta a las constantes necesidades del entorno y se cambia el nombre del documento a "Protocolo de Atención al Usuario". Actualmente, en el 2023 se continúa innovando dicho documento, alineado al Marco Institucional de la Misión, Visión y Valores de la Institución.

Misión

Cuidar tus derechos
registrales y catastrales,
contribuyendo al
desarrollo de El Salvador

Visión

Estar cerca del
ciudadano y facilitarle
nuestros servicios
registrales y catastrales.

Innovación

Actitud que busca crear o transformar nuestros productos y servicios para agregar valor y aportar a la sociedad

Excelencia

Dar lo mejor de nosotros buscando superar constantemente nuestras capacidades y rendimiento

Transparencia

Actitud y actuación pública que muestra sin ocultar o silenciar la realidad de los hechos

Equidad

Imparcialidad en el servicio al cliente tratando a todas las personas por igual.

ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

3. Marco Normativo

El CNR trabaja apeándose al marco filosófico en relación con la misión, visión, valores y la política de la calidad y del valor que tiene la opinión de los usuarios para la mejora continua de los servicios que brinda la institución, así como de los requisitos que establecen los siguientes numerales

- 9.1.2 Satisfacción del cliente Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Artículo No. 11 de la Ley de Procedimientos Administrativos;
- Artículo No. 55 del Reglamento Interno del CNR;
- Cláusula No. 36 del Contrato Colectivo de Trabajo del CNR.

Además, el CNR mide el nivel cumplimiento de los objetivos plasmados en su Plan Estratégico Institucional 2019-2024 que se detallan a continuación:

- Brindar productos y servicios confiables a nuestros ciudadanos, siendo sus indicadores: 1 “Índice de satisfacción de los usuarios externos” ;
- Índice de reducción de quejas de usuarios externos. Además, establece “Fomentar una cultura enfocada en el desempeño”;
- Liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente, siendo su indicador “Índice de formación del talento humano”.

4. Definición

- **Protocolo para la atención al usuario:** Es un documento guía, dirigido a todo el personal de atención, con el fin de establecer directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al usuario.
- **Código QR:** Es la evolución del código de barras. Es un módulo para almacenar información en una matriz de datos o en un código de barras bidimensional.
- **Nivel de Satisfacción:** La satisfacción representa el grado de cumplimiento de las expectativas de un usuario tras recibir un servicio o producto.
- **Cultura de atención al usuario:** Se conforma por las costumbres, los rituales, la simbología y las formas de ser de los empleados del CNR para dar beneficios al usuario.
- **Canal de atención al usuario:** Son herramientas utilizadas por la institución para establecer una relación con los usuarios actuales y los potenciales, conocer sus

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

necesidades, resolver sus preguntas y ofrecer soluciones que contribuyan a mejorar la experiencia del usuario y su relación con la marca.

- **Manejo de conflictos:** Es un proceso en el que se gestiona un desacuerdo entre varias partes con el propósito de minimizar el impacto negativo del problema, aliviar la tensión entre los involucrados y alcanzar un acuerdo satisfactorio.
- **Caso:** Se denominará Caso a toda notificación dirigida al Centro Nacional de Registros, sobre la percepción que tenga el usuario ante cualquier situación, suceso, acontecimiento o conjunto de circunstancias relacionadas con la prestación de los servicios del CNR o así como también alguna solicitud, petición o requerimiento de parte de éste que desee ser resuelto.

5. Objetivo General

Definir los lineamientos generales del CNR para la atención de usuarios, de una manera estandarizada a todos los registros y todas las departamentales, alineados con la misión, visión y estrategia institucional.

6. Objetivos Específicos

- Estandarizar los protocolos de atención al usuario.
- Desarrollar habilidades en el buen uso de las formas verbales, no verbales y escritas en la atención al usuario.
- Brindar herramientas para el desarrollo de habilidades para el manejo de conflictos en la atención presencial, telefónica y por medios electrónicos.
- Poseer estándares de atención similares en todas las departamentales y todos los registros.

7. Alcance

El Protocolo de Atención al Usuario será implementado y aplicado en todas las áreas de servicio del CNR, a nivel nacional (Oficinas Registrales, Mantenimiento Catastral y áreas de atención).

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

8. Los 5 pilares de la atención al usuario

El usuario es el fin último de la prestación de servicios públicos, por lo que es responsabilidad de la institución asegurar el cumplimiento del siguiente enfoque determinado por los siguientes pilares:



Fuente: Elaboración propia por Gerencia de Atención al Usuario

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</p>		
	<p>Código: I1003</p>	<p>Versión: 04</p>	<p>Edición: 20/02/2023</p>
<p>Nombre del documento:</p>	<p>Protocolo de Atención al Usuario</p>		

9. Canales de atención

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan nuestros usuarios para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la institución.

Los canales que actualmente se tienen disponibles en CNR son:

- Presencial;
- Telefónico;
- Virtual.

Este último (virtual) es a través de las redes sociales, página web y correo electrónico. Es importante mencionar que, aunque cada canal sea muy distinto entre sí, los funcionarios de la institución que atienden cualquiera de ellos, deben garantizar un trato respetuoso, profesional, eficiente, pertinente y de calidad, a cada una de las solicitudes de los ciudadanos.

Se pretende lanzar canales alternativos de atención como Whatsapp y Web Chat para ampliar el contacto con los usuarios y que tengan más opciones para comunicarse con la Institución.

En todos los canales se pueden recibir Casos (notificación dirigida al Centro Nacional de Registros, sobre la percepción que tenga el usuario ante cualquier situación, suceso, acontecimiento o conjunto de circunstancias relacionadas con la prestación de los servicios del CNR), los cuales se tipifican en Quejas, Asesorías, Sugerencias, Felicidades, Denuncias y Peticiones.

Corresponde al personal encargado de recepción de caso tanto presencial como no presencial (Centro de Contacto y redes sociales) distribuir a la unidad de Inspectoría del CNR aquellos casos que sean un indicio de irregularidades o Denuncias en sistema brindado. Dicha unidad, activará su procedimiento de investigación para determinar la pertinencia del caso.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

9.1. Canal presencial

Es uno de los principales canales para la atención de nuestros usuarios, ya que además de ser el más utilizado, cuando se tiene a un usuario frente a la ventanilla, el agente se convierte en la cara de la institución, y la forma en la que se brinda atención se reflejará directamente en la percepción e imagen que la persona construya del CNR.

A. Puntos importantes para abordaje de atención al usuario:

a. Actitud

Para tener calidad en la atención al usuario, es importante tener en mente algunos puntos sobre el abordaje al cliente. Poner algunos consejos en práctica puede ser el paso inicial para ofrecer una atención de calidad y que atienda las preferencias de los usuarios:

- **Escuchar activamente.** Hay que intentar escuchar con comprensión y ofrecer una respuesta clara.
- **Demostrar empatía.** Tratar a cada usuario como si fuera un amigo cercano.
- **Ser proactivo.** Ofrecer ayuda antes de que el usuario tenga que pedirla.
- **Mantener la calma.** El usuario siempre tiene razón y toma decisiones basadas en sus necesidades.
- **Ofrecer soluciones.** Si un problema se presenta, siempre tratar de ofrecer alternativas.

Se impulsa a seguir con los siguientes **pasos para una adecuada atención:**

- Salude al usuario con amabilidad y respeto.
- Observe al usuario a los ojos.
- Escuche las preguntas del usuario con atención.
- Si es necesario, investigue para obtener más información.
- Responda a las preguntas del usuario de forma clara y concisa.
- Ofrezca ayuda adicional si es necesario.
- Despedirse del usuario de forma amable.
- Invitarlo a llenar la encuesta de satisfacción y que utilice los servicios en línea que le brinda el CNR.

ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

Saludo

Características:

Recuerda que cuando atiendas a un usuario debes de:



< Mirar a la cara al usuario.



< Tener una actitud amable.



< Seguir los pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida y ofrecer ayuda.

**Buenos días/tardes, bienvenido al CNR,
¿en qué le puedo ayudar?**



Durante la atención si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.

Despedida

Características:



< Mirar a la cara y entregar documentos.



< Tener una actitud amable.



< Invitar a llenar la encuesta colocada en la ventanilla, para medir la atención brindada.



< Seguir los pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

**¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?,
que tenga un buen día.**

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

b. Código de vestimenta

La apariencia de un agente de atención al usuario es importante, y debe cumplirse un código de vestimenta. Su **higiene personal debe ser buena** y su **aseo general debería ser limpio y ordenado**. Es necesario portar el carnet institucional, y utilizar los uniformes de acuerdo a lo establecido por la Dirección Ejecutiva.

El personal de atención ha sido dotado con uniformes, su uso es de carácter obligatorio a partir del 3 de Enero 2023 para ser utilizados de lunes a viernes de acuerdo a la siguiente colorimetría:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
				
Blanco	Beige	Blanco	Beige	Blanco

Es de responsabilidad de las jefaturas de velar por el cumplimiento de dicha instrucción.

c. Orden de escritorios

Ver PROTOCOLO DE ESCRITORIO Y PANTALLAS LIMPIAS

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

B. Indicadores de la experiencia de atención presencial

Nombre indicador	Objetivo	Pregunta al usuario	Fórmula	Resultados
Nivel de satisfacción	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios y grupos de interés con el servicio recibido	En escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho por favor ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted a nivel general con ----- (la atención al que recibió)?	Promedio aritmético sobre todas las respuestas, en escala de 1 a 5 se suman las respuestas y se dividen por el número de personas que contestaron la encuesta	Se considera insatisfechos si la respuesta es menos de 3, si es mayor o igual a 5 hasta el 5 se considera satisfecho y es mayor a 5 se considera totalmente satisfecho. Se busca que el promedio de las respuestas alcance el nivel de totalmente satisfechos como mínimo.

C. Encuesta de satisfacción de los usuarios externos del CNR

Nivel de servicio: De acuerdo a la experiencia que ha tenido el usuario con el servicio recibido en el CNR, califica su nivel de satisfacción con respecto a:

- Atención que recibió en su visita al registro;
- Claridad de la información recibida en su trámite;
- Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla;
- Tiempo de respuesta de su trámite.

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

9.2. Canal no presencial - Telefónico (Centro de Contacto)



Es otro punto de contacto importante con el usuario pues brinda un servicio de atención al usuario de manera eficiente sin tener que presentarse físicamente a las oficinas del CNR. Estas operaciones se realizan generalmente para manejar una diversidad de necesidades de usuarios, peticiones, asesorías y proporcionar información sobre los requisitos y aranceles de los servicios/ productos del CNR.

a. Actitud

Para tener calidad en la atención al usuario, es importante tener en mente algunos puntos sobre el abordaje al cliente. Poner algunos consejos en práctica puede ser el paso inicial para ofrecer una atención de calidad y que atienda las preferencias de los usuarios:

- **Escuchar activamente.** Hay que intentar escuchar con comprensión y ofrecer una respuesta clara.
- **Demostrar empatía.** Tratar a cada usuario como si fuera un amigo cercano.
- **Ser proactivo.** Ofrecer ayuda antes de que el usuario tenga que pedirla.
- **Mantener la calma.** El usuario siempre tiene razón y toma decisiones basadas en sus necesidades.
- **Ofrecer soluciones.** Si un problema se presenta, siempre tratar de ofrecer alternativas.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

Se impulsa a seguir con los siguientes **pasos para una adecuada atención**:

- Salude al usuario con el siguiente protocolo: *Centro Nacional de Registros, buenos días/tardes, Nombre le atiende, ¿con quién tengo el gusto?* con amabilidad y respeto.
- Escuche las preguntas del usuario con atención.
- Si requieres investigar algo antes de dar la respuesta, infórmale al usuario y pídele su consentimiento para dejarlo en espera mientras haces la consulta. En estos casos utiliza el botón de espera "Hold"
- Al retomar la llamada agradecer por la espera: *"Permítame un momento por favor, gracias por esperar"*
- No dejes al usuario esperando por más de 3 minutos en línea, si necesitas más tiempo, regresa a la llamada pídele disculpas e infórmale que sigues trabajando en su caso y necesitas un par de minutos más.
- Si consultar el caso tardará mucho tiempo, solicítale su número de contacto y ofrécele llamarlo después con la información, no olvides hacerlo.
- Si requieres transferir la llamada, informa al usuario a qué área lo transferirás.
- Responda a las preguntas del usuario de forma clara y concisa.
- Al haber resuelto la solicitud del usuario ofrecer al usuario ayuda adicional *"¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?, gracias por llamar al Centro Nacional de Registros, que tenga un buen día."*

Recuerda:

- Informar al usuario que puede mantenerse informado de nuevas indicaciones por nuestras redes sociales o en nuestra página web www.cnr.gob.sv
- Colgar el teléfono con cuidado y es preferible esperar que el usuario finalice la llamada primero.
- Comunicar al usuario que puede dejarnos una encuesta

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

b. Reglas de manejo

- Contestar el teléfono tan pronto sea posible.
- Si una llamada es asignada a algún agente, no esperar más de 8 segundos entre llamadas.
- Mantener el micrófono alineado frente a tu boca y hablar despacio y con claridad.
- Evitar hacer ruidos innecesarios.
- Nunca se deberá comer, tomar agua o masticar chicle mientras se atiende una llamada;
- Concentrarse en el usuario y no hablar con terceros mientras se esté atendiendo una llamada.

9.3. No presencial – Redes sociales

Para la atención del canal virtual puedes consultar el “Protocolo de Atención al Usuario-redes sociales”

10. Las 11 estrategias para el manejo de conflictos (atención presencial y no presencial)

Al tratar con situaciones, casos o usuarios difíciles, debes demostrar que eres un profesional en la atención a los usuarios para ello debes conocer lo siguiente:

1. Lo primero y más importante: escuchar, Déjale que hable, incluso aunque sepas qué es lo que va a decir o aunque no tenga toda la información o esté equivocado.
2. Muestra empatía: Escucha cuál es su problema y muestra que comprendes su posición y su situación.
3. Baja tu tono de voz y habla despacio: Si el usuario empieza a subir su voz e incluso grite, baja tu tono de voz y habla más despacio, pero con tono firme.

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

Recuerda: Los seres humanos solemos imitar el comportamiento de las personas con las que interactuamos. Por eso esta técnica hará que, inconscientemente, el usuario también empiece a bajar su tono para poderte escuchar y se comience a calmar.

4. Al tratar una situación así con calma, sin perder los nervios, y sin que te afecte el comportamiento del otro, el enfado que pueda sentir el usuario se irá disipando, al comprobar que su actitud no hace que tenga más control en la conversación.

Recuerda que las emociones son contagiosas: si te pones al mismo nivel que la otra persona – gritando y enfadado – sólo empeorarás la situación.

5. No olvides que hay más usuarios a tú alrededor mirándote: Está alerta de tu entorno, recuerda que hay otros usuarios mirándote cómo actúas, por lo tanto, debes mantenerte calmado y sentir el control de la situación.
6. La actitud que tomarás será la de tratar lo mejor posible a la persona que tienes enfrente para que los demás se den cuenta de que eres un profesional en quien pueden confiar.
7. Demuestra que tienes control sobre tus emociones:
 - a. Nunca le digas frases como “cálmese” o “relájese” porque eso sólo empeorará las cosas.
 - b. Si ves que la situación empieza a complicarse más, dile “estoy aquí para ayudarte” o “voy a hacer todo lo que pueda por solucionar tu problema”.

Recuerda: Seguramente su ira provenga de algún miedo que tenga (como a perder su dinero, negocio, mercancía, propiedad etc.), mostrarte calmado, en control de tus emociones, le hará ver que estás ahí para ayudarlo, no para hacerle daño, date cuenta de que si tú empiezas a mostrar enfado también, gritas y le insultas, la situación se tornará en un caos que puede que termine mal.

8. No lo tomes como algo personal
 - a. Habla siempre sobre esa situación concreta y no te lo tomes como algo personal, incluso aunque el usuario lo haga insultándote.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

- b. El usuario no te conoce y sólo está volcando su frustración sobre ti, como representante del CNR.
 - c. Trata, de forma profesional, de guiar la conversación de nuevo hacia el verdadero problema que tenga y repítele que **estás intentando ayudarlo**, sin hacer caso de sus insultos personales.
9. Recuerda que estás hablando con un ser humano
- a. Todos hemos pasado por uno de esos días en que nada parece funcionar. Por eso, debes intentar que su día sea mejor ofreciéndole una solución con una voz calmada y una mente positiva.
10. Si te comprometes, ¡cumple! Seguimiento de casos en asesoría y despacho.
- a. Si prometes llamar de nuevo al usuario cuando tengas una solución, darle un nuevo producto, o cualquier otra solución, asegúrate de cumplir lo prometido.
 - b. En caso de que no lo hagas, el usuario volverá para pedirte explicaciones, mucho más enfadado, y la situación será mucho, mucho peor que la primera vez.
11. Si la situación se sale de tu control ¡Pide ayuda!
- a. No tiene nada de malo pedir ayuda cuando la situación se sale de tus manos, informa al usuario que te levantarás y busca a tu superior para solicitarle ayuda.
 - b. Recuerda: Tomate un minuto, ve a un área privada y retoma tus labores.

Sólo en casos extremos: llama al vigilante o pídele a un compañero que llame a seguridad.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I1003	Versión: 04	Edición: 20/02/2023
Nombre del documento:	Protocolo de Atención al Usuario		

11. Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Caterina De Pilla Bodnar Gerente de Atención al Usuario	Febrero 2023	
Aprobó:	César Alberto Arriola Flores Director de Innovación y Proyectos Estratégicos	Febrero 2023	