Alcaldía de Copacabana

PROTOCOLO CONTROL DE ACCESO

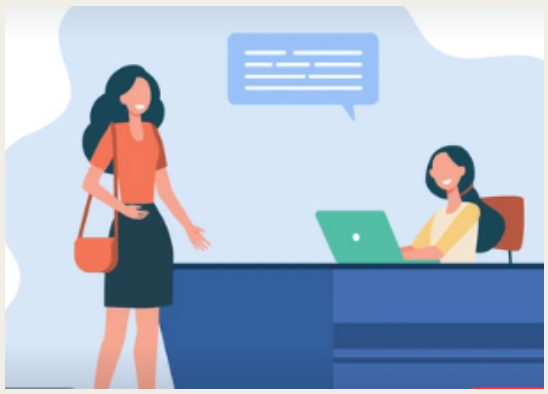
Contacto inicial

Saluda con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión de tu rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido” ¿en qué le puedo servir?”.

Al ingresar

El guarda de seguridad orientará al ciudadano a generar el registro de ingreso con su documento de identidad original, adicional se te informará que en el registro se tomará una foto.

1



Luego del registro

Cuando realice el registro deberá preguntarle al ciudadano que tramite realizar para orientarle en cual oficina le pueden atender la solicitud.

Responda de forma clara y precisa lo solicitado y explíquele al ciudadano el tiempo que tendrá que esperar.

2

Al finalizar

Retroalimenta al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.

Pregúntale como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?

Despídete con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo el «señor» o «señora».

3