

NORMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Durante el periodo comprendido entre la reapertura de nuestras oficinas y la fecha en que finalicen las diferentes etapas programadas por el Gobierno en la planificación para el desconfinamiento del estado decretado, con motivo de la crisis sanitaria suscitada por el COVID19, el usuario que se vea necesitado de acudir a ellas, deberá tener en cuenta una serie de medidas de seguridad, propias y ajenas, que a continuación se relacionan. Estas medidas, susceptibles de modificación en función de las recomendaciones y de la evolución de los datos estadísticos que se publiquen, podrán ser mantenidas, total o parcialmente una vez transcurrido el periodo descrito.

NORMAS BÁSICAS:

- La atención al usuario se efectuará, siempre que sea posible, mediante consulta telefónica (952679804 – 952679854) o mediante la utilización de medios electrónicos, a través de los cuales se podrán realizar todos los trámites relacionados con la prestación de los servicios propios de la Sociedad.
- A tal fin, se han articulado una serie de herramientas, en nuestra web corporativa www.promesa.net tales como **e-Registro**, **Cita-previa** o bien de manera física en nuestras dependencias como el **punto de atención telemática**, que los facilitarán y garantizarán en todo momento.
- Caso de ser necesaria una atención personalizada, esta deberá venir precedida de la obtención de cita previa, que podrá ser solicitada y obtenida a través de nuestra web.
- Obtenida dicha cita previa, deberá tener en cuenta:
 - Para poder acceder a nuestras instalaciones, deberá personarse provisto de los medios de protección higiénico-sanitarios mínimos (guantes y mascarilla).

PROMESA

promoción económica de melilla

- Respetará los turnos de entrada que pudieran establecerse, en función del número de personas a las que ya se les está prestando atención, atendiendo al aforo que se concrete para el área de Recepción.
- Respetará, una vez verificado el acceso, mantener las distancias recomendadas a nivel general, social (2 m.) y de separación a los diferentes puntos de atención (1 m.), siguiendo las instrucciones y/o recomendaciones que pudiera recibir de los responsables de los mismos.
- El acceso a las plantas altas de las oficinas, estará restringido, pudiendo verificarse, solo y exclusivamente, cuando sea autorizado a ello.
- Deberá ser paciente con estas medidas adoptadas, a las que se someterá, teniendo en cuenta el fin que se persigue, de garantía mutua, en beneficio de todos, así como ser comprensivo con la labor del personal de atención.

