



# PROGRAMA

**Súmate**

Trato **digno** para **todos**

CALIDAD Y SEGURIDAD  
PARA EL DERECHOHABIENTE

PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL CONMUTADOR

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EL CONMUTADOR

### Objetivo:

Este protocolo deberá ser implementado para la atención vía telefónica sobre los trámites y servicios que proporciona el Instituto, a través del Centro de Llamadas ISSEMyM a los usuarios y derechohabientes del mismo.

### ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

**Identidad institucional:** implica que cada servidor público se defina a sí mismo como perteneciente al ISSEMyM, por lo tanto, el uniforme y gafete debe usarlos siempre que esté en el puesto de trabajo.

**Actitud positiva:** Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al derechohabiente y transmitirle a través de una imagen clara la seguridad de que su petición será atendida.

**Amabilidad:** Es un factor clave en la atención al derechohabiente. La cortesía, respeto, sinceridad y buenos modales logran una percepción positiva del servicio.

**Escuchar:** Es tener la capacidad de prestar atención, de atender la petición o necesidad del derechohabiente.

**Empático:** Es la capacidad de entender al derechohabiente, ponerse en su lugar y tratarlo con respeto y simpatía, esta cualidad ayuda a saber detectar lo que el derechohabiente requiere y atender a sus necesidades en la medida de lo posible.

**Asertividad:** Es expresarse de manera correcta, amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el derechohabiente.

**Los gestos:** El lenguaje gestual debe ser acorde a un trato de cordialidad y educado. Nunca deberán proyectarse gestos de desagrado o pereza.

**El tono de voz:** El tono de voz y la expresión deben ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no usar diminutivos, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado.

**Infórmate:** Mantente informado y actualizado sobre los trámites y servicios que otorga tu instituto.

**Sé paciente:** Controlar tus emociones e impulsos y conserva la calma. Toma respiraciones profundas antes de iniciar una llamada o atender a algún derechohabiente. La paciencia es el valor que hace a las personas comprender, aceptar, tolerar, condescender y soportar los contratiempos y las adversidades propias y ajenas, con fortaleza y ánimo sereno sin apresurarse; moderando palabras y conducta de forma consciente para actuar de manera acorde en cada situación.

**Enfoque:** límitate a dar respuestas concretas y precisas del tema, no permitas distracciones externas y evita que tú o el derechohabiente se desvíen del tema que se está analizando.

**“Siempre atendamos a los derechohabientes como nos gustaría ser atendidos”.**

En la llamada:

1. Al contestar una llamada telefónica, saluda y escucha amablemente a quien se comunica ya sea derechohabiente u otro tipo de usuario, se deberá iniciar ésta con un saludo de reconocimiento de tiempo e inmediatamente presentarse con su primer nombre.

**ISSEMYM Buenos días /tardes/noches, le atiende Jonathan Luna ¿en qué puedo ayudarle?**

Escuchar al derechohabiente, e identificar el motivo de su llamada.

2. Transferir la llamada a la extensión correspondiente.
- Localizar a la persona servidora pública en el directorio del Instituto <https://sistemas.issemym.gob.mx/npdm/nuevamarcaacion.aspx> o bien tomar nota de la extensión solicitada y transferir la llamada.

Con gusto le voy a transferir a la extensión \_\_\_\_\_, ¿algo más en lo que le pueda apoyar?

Le transfiero, fue un placer atenderle.

- En caso de solicitar Información y orientación sobre algún trámite y/o servicio.

Identificar si el trámite o servicio es del Instituto o de otra dependencia de gobierno.

- El trámite es del ISSEMYM:

Esta información la puede localizar en el portal del Instituto, ¿tiene dónde anotar?

Le proporciono la dirección: [www.issemym.gob.mx](http://www.issemym.gob.mx)

Proporcionar el número telefónico y transferir la llamada a la extensión 1415050 o 1415051

Así mismo, le proporciono el número de nuestra línea de atención para futuras consultas, ¿tiene donde anotar?

El número telefónico es **722 226 1950**

En estos momentos le transfiero a nuestra línea de atención telefónica donde le van a orientar sobre los requisitos para el trámite o servicio que solicita.

Antes de transferir la llamada, confirmar que cuenta con la información

¿Algo más en lo que le pueda ayudar?

Escuchar al derechohabiente y registrar en caso de ser necesario.

Le atendió Jonathan Luna, le transfiero la llamada y le deseo muy buena tarde.

- El trámite es de otra dependencia de gobierno:

Informar al usuario que el trámite o servicio es de otra dependencia de gobierno y proporcionar información.

El trámite o servicio que solicita no corresponde a este Instituto, sin embargo le proporciono los datos donde puede consultarlo, tiene donde anotar:

Puede consultarlo en el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), en el número telefónico **800 696 9696**

¿Algo más en lo que le pueda ayudar?

Escuchar al derechohabiente y registrar en caso de ser necesario.

Le atendió Jonathan Luna, le deseo muy buena tarde.

- En caso de otro tipo de conducta queja, sugerencia o reconocimiento, invitar al usuario o derechohabiente a que realice su registro en el SAM, proporcionar información sobre los sitios.

---

Sr. José, a fin de que sea del conocimiento de la Secretaria de la Contraloría del Gobierno del Estado de México lo invito a que realice su queja, sugerencia o reconocimiento, a través del portal del Sistema de Atención Mexiquense (SAM) en la página de la Secretaría de la Contraloría del Estado de México, le proporciono los datos, ¿tiene dónde anotar?

El Link es: <https://portal.secogem.gob.mx/sam> o llamar al 800 466 3786.

confirmar que cuenta con la información

¿Algo más en lo que le pueda ayudar?

Escuchar al derechohabiente y registrar en caso de ser necesario.

Le atendió Jonathan Luna, le deseo muy buena tarde.