



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

ISSEM YM

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

PROGRAMA

Súmate

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

CALIDAD Y SEGURIDAD
PARA EL DERECHOHABIENTE

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Objetivo:

Este protocolo deberá ser implementado para la asistencia vía telefónica de los servicios del ISSEMyM, con las pautas necesarias para la atención de forma integral de las áreas del instituto que tengan contacto telefónico con los derechohabientes y usuarios.

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 mostrarse 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.

“Siempre atendamos a los derechohabientes como nos gustaría que nos atendieran a nosotros”.

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: “Buenos días”, “Buenas tardes” e inmediatamente presentarse con su primer nombre.

Ej.: Buenas tardes/ días /noches, soy Diego llama a (área a la que se comunica) ¿en qué puedo ayudarle?

2. Identifica al derechohabiente por su nombre informa que iniciarás el proceso; En caso que la llamada deba ser transferida, se le deberá indicar al usuario o derechohabiente que su llamada será transferida donde se le brindará la información requerida.

Gracias Sr/Sra. _____, tendré el gusto de atenderle, permítame un momento para transferir su llamada al área correspondiente.

Hablar de usted y procurar dirigirse a la persona por su nombre y/o apellido. Por ejemplo, "Sra. Rocío o Sra. Sánchez".

No olvidemos que nuestro instituto atiende a personas de la 3ra. edad y jubilados, por lo que la tolerancia debe destacar en la atención brindada en este sector de nuestros derechohabientes.

Una vez que la llamada sea transferida al área correspondiente el operador esperará que su compañero conteste, informándole el nombre del derechohabiente o usuario y el motivo de la llamada, evitando que el derechohabiente tenga que repetir la solicitud.

3. Al recibir la llamada del derechohabiente, comunica puntualmente sobre la información que debe saber para realizar su trámite.

(requisitos, horarios de atención disponibilidad, domicilio al que debe acudir, ...)

4. Al concluir la atención asegúrate que la persona cuente con toda la información que puedas proveerle, antes de despedirte.

Despídate amablemente utilizando la frase

“Espero haberle ayudado si necesita algo más, me encuentro aquí, estamos para servirle”.