



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

ISSEMUM

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

PROGRAMA

Súmate

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

**CALIDAD Y SEGURIDAD
PARA EL DERECHOHABIENTE**

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

PROTOCOLO DE TRATO ENTRE SERVIDORES PÚBLICOS ISSEMYM

Objetivo: Fortalecer y estandarizar el buen trato entre los compañeros de trabajo teniendo en cuenta los atributos del buen servicio que les permitirán brindar un trato digno y mejorar sus relaciones interpersonales.

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 deben usarlos siempre que estén 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, el respeto, la sinceridad y los 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 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 y cumpliendo los términos acordados con el derechohabiente.

Los gestos: El lenguaje gestual debe ser acorde a un trato cordial y educado. Nunca deben mostrarse gestos de desagrado o pereza.

El tono de voz: El tono de voz y la expresión deben ser amables; utiliza palabras completas al hablar, no usar diminutivos, no grites ni mantengas 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.

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

Trato digno: *Implica ser conscientes y poner la voluntad de tratar a los demás al pie de la igualdad; toda persona merece que se le reconozca, valore y respete garantizando el resguardo de su dignidad.*

“Recuerda que somos una gran familia y el buen trato comienza en casa”.

1. *Mantener el contacto visual es importante.*

Saluda a las personas del área de trabajo y de otras áreas todos los días al llegar.

Dirígete a las personas por su nombre, en caso de desconocerlo, procura preguntarlo.

Sonríe; si la situación lo permite, sonreír nos ayuda a interactuar de forma amable con las personas, causando buena impresión e inspirando confianza. Sonriendo, la gente muestra mayor predisposición para relacionarse con nosotros porque en parte mitigamos su preocupación.

2. *Si tu compañero o compañera tiene alguna duda o necesita hacer un trámite en tu área de trabajo, escucha activamente.*

*Si tú requieres hacer un trámite o tienes duda, no olvides **pedir siempre las cosas por favor y dar las gracias.***

3. *Reconoce el trabajo de los compañeros y compañeras con frases como: "bien hecho", "buen trabajo", etc., siempre que hagan bien su trabajo y señala los motivos específicos del buen desempeño.*

Felicita en las fechas importantes como cumpleaños, graduación, etc.

Cuando se llame la atención a una persona, debe hacerse en privado, de forma oportuna (después de haberse presentado la situación), señalando la razón o los motivos específicos.

4. *Despídete amablemente de las personas al salir del área de trabajo y/o de otra(s) área(s) que visites.*