



Tabla de contenido

OBJETIVO GENERAL	2
Objetivos particulares:.....	2
Introducción	3
I.- ELEMENTOS DEL SERVICIO PÚBLICO	4
✓ Tipos de ciudadanos / usuarios	6
✓ Fuentes de información	9
✓ Instrumentos para registrar la información	10
✓ Recomendaciones de seguridad para el uso de los equipos oficina electrónicos.....	10
✓ Técnicas de atención a personas en situaciones emergentes.....	12
2. ¿QUÉ ES UN ESTÁNDAR DE COMPETENCIA?	13
✓ Actitudes /hábitos / valores	14
✓ Atención al ciudadano:	15
• Detectar las necesidades de servicio requeridas por el ciudadano:	15
• Gestionar el servicio requerido por el ciudadano:	16
• Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano.....	19
Conclusión	21
Bibliografía	21
Anexos.....	22

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso el participante aplicará los elementos del Estándar de Competencia EC0105 para la detección de las necesidades del servicio, la gestión y procesamiento de la información o documentación, siguiendo los lineamientos institucionales.

Objetivos Particulares:

Al finalizar el tema el participante enunciará los elementos del servicio público en base al EC0105: Atención al ciudadano en el sector público.

El participante identificará lo que es un estándar de competencia así como el perfil y el tipo de evidencias según los elementos del EC0105.

Introducción

Cada vez que consideramos las expectativas de calidad de las organizaciones es necesario la profesionalización de los puestos de trabajo, el sector público no es ajeno a ello.

Por esto existe la necesidad de alinear, evaluar y certificar las competencias de los servidores públicos, en este caso los que brindan información, realizan trámites o brindan un servicio a ciudadanos en el sector público.

En este curso se revisarán temas que permiten a los participantes asegurar el dominio de conocimientos, habilidades y desarrollo de productos para resultar competentes en un proceso de evaluación en el EC0105 "atención al ciudadano en el sector público".

Se inicia en el tema uno con consideraciones generales sobre el servicio público, el tema dos correspondiente al perfil del Estándar y sus elementos: Detectar las necesidades de servicio, gestionar el servicio requerido por el ciudadano y procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano.

La metodología que se seguirá será revisar la información del EC (estándar de competencia) combinado con una actividad práctica de trabajo en equipo como parte del desarrollo del dominio de la habilidad y confirmación de lo aprendido.

Se recomienda leer previamente el EC, compartir experiencias previas con el grupo sobre el tema y participar en las actividades prácticas con entusiasmo para un mejor provecho del curso.

1. ELEMENTOS DEL SERVICIO PÚBLICO

Sector Público:

Es el conjunto de organismos que realizan las actividades políticas y administrativas que tienen efecto y competencia a nivel nacional y están determinadas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y en las leyes derivadas y reglamentos federales, estatales y municipales. Alude a la forma de organización y a la estructura institucional del gobierno en todos sus órdenes.

Servicio/ Trámite:

Solicitud/entrega de información para cumplir una obligación, obtener un beneficio/sanción a fin de que se emita una resolución.

Servicio Público:

Atención personalizada al ciudadano en el Sector Público, desde la detección de las necesidades del servicio, la gestión y procesamiento de la información/documentación del servicio proporcionado, siguiendo los lineamientos institucionales.

Lineamientos institucionales:

Son enunciados de carácter normativo cuyo objetivo es regir el procedimiento para realizar determinada acción, es decir: políticas y procedimientos en los cuales el servidor público se basa para la atención al ciudadano.

Protocolo:

Procedimiento de comunicación institucional de tipo actitudinal, para la recepción o atención de un ciudadano.

- De vestimenta: Es parte del protocolo que se aplica al inicio de la atención al ciudadano
 - Atiende aseo personal en cuanto a limpieza, peinado, cuidado de uñas.
 - Vestimenta pulcra, uniforme (si aplica) zapatos limpios.
 - **En caso de que no se cuente con uniforme:**
 - Camisa de vestir o camiseta con cuello tipo polo los caballeros.
 - Blusa o camiseta con mangas en caso de las damas.

- De saludo inicial:
 - Buenos días-tardes
 - Es la oficina... Dirección de servicios, becas, etc.
 - Institución...
Secretaría del Trabajo, Secretaría de Educación, Municipio tal, etc.
 - Mi nombre es: de quien atiende. Juan García, Martha Figueroa.
 - En qué le puedo servir.

- Solicitar Información
 - por medio de preguntas

- Entregar Información
 - física y/o electrónica

- De despedida.
 - Preguntar si se cumplió con sus requerimientos.
 - Que tenga un buen día, que pase buenas tardes, etc.
 - Quedo a sus órdenes, le reitero mi nombre y la forma que me puede contactar.

Servidor Público:

Persona que desempeña un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública, ya sea del Estado o los Municipios; quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.

(Para este estándar)

- Servidores públicos de atención directa al ciudadano.
- Personal de ventanillas con trámites ordinarios y extraordinarios.

Ciudadano:

Persona que habita en un Estado como sujeto de derechos civiles y políticos, que recibe un bien, producto/servicio de una institución, a partir de una gestión administrativa, con el gobierno, federal, estatal y municipal.

TIPOS DE CIUDADANOS / USUARIOS

Ciudadano **Afable:**

Puede ser causante de lentitud en los mostradores o en las mesas de atención al público.



Características:

- Muy sonriente
- Amigable, en ocasiones «pesado»
- Hablador
- Aparenta seguridad y cierta superioridad sobre las demás personas
- Necesita que se esté pendiente de él, reclama atención.

Como abordarlo:

- Ser amable, pero concreto.
- Tratar de obtener rápidamente los datos necesarios.
- Mantener la iniciativa en la relación personal.
- Centrarle el tema.
- Seriedad, no darse por enterado de las bromas y o insinuaciones.
- Mantener las distancias.
- No darle familiaridades.



Ciudadano **No Conforme:**

Si la actitud del funcionario no es de atención y comprensión. Si la información no ha sido completa o se ha dudado al darla. En los momentos de aglomeración o colas. Ante la escasez de tiempo, espera, retrasos se acusa su nerviosismo y su acaloramiento.

Características:

- Provoca discusión
- Pretende llevar siempre la razón
- Desconfía de las soluciones que se les ofrecen
- Necesita que se le preste atención preferente
- Ante las situaciones de conflicto o tensión se muestra agresivo.

Como abordarlo:

- No interrumpir sus quejas.
- No discutir con el ciudadano.
- No responder a su agresividad con agresividad.
- Escuchar atentamente.
- Adoptar una actitud hacia él serena y comprensiva, tratando de tranquilizarlo.
- Preguntar y tratar de aclarar sus dudas.
- Prestarle atención, de manera que él pueda captar el trato favorable que se le está brindando.
- Tratar al ciudadano y sus objeciones con respeto y amabilidad.

Ciudadano **Minucioso**:

Ante situaciones fuera de la normalidad y escapan a su control, ante una información escasa e incompleta. Muy exigente y agresivo en caso de que surjan problemas con sus trámites.



Características:

- Sabe perfectamente lo que desea
- Es concreto y conciso
- Suele ser tajante
- Utilizar pocas palabras
- Exige rapidez, atención y eficacia
- Pide respuestas concretas
- Exige información exacta

Como abordarlo:

- Demostrar seriedad y atención a él.
- Trato correcto y amable.
- Dar una respuesta precisa y concreta.
- Demostrar eficiencia (no dudar y consultar manuales, pantallas, etc).
- Ser ordenado en la manera de solicitar y ofrecer información.
- A ser posible ofrecerle la información por escrito.

Ciudadano **Pretencioso** (presumido, creído, presuntuoso):

En situaciones críticas (retrasos, presentación fuera de hora límite) se agudiza su agresividad. Se niegue a pagar recargos. Desconfía de la información recibida. En aglomeraciones querrá llevar la voz cantante. Exigente defendiendo sus derechos y con frecuencia dispuesto a reclamar.



Características:

- Conoce perfectamente los medios de la casa.
- Cree que sabe todo lo referente a la institución y sus procedimientos.
- Muy orgulloso.
- Carácter impositivo.
- A veces incluso agresivo y con marcada superioridad sobre los demás.
- Disciplinado.
- Exigente de atención a él.
- Conoce a todos los jefes y esgrime esta situación.

Como abordarlo:

- No discutir.
- Nunca, nunca quitarle la razón, si se equivoca no hacérselo ver bruscamente, sino mostrarle la solución correcta, de forma que no se ofenda y como si viniese de él.
- No responder a su agresividad.
- No provocar su competitividad.
- Adoptar una actitud de atención y serenidad.
- Procurar tranquilizarlo y relajarle.
- Dar la impresión de seguridad y eficacia.
- Evite: Hacerle preguntas, contradecirle, que se provoque o desconcierte.

Ciudadano Indeciso:

En la entrada o ante el mostrador, posiblemente no se decida a acercarse, recorra el mostrador o la entrada y no se atreva a preguntar.



Características:

- Persona algo tímido
- Insegura
- Desconoce el medio a utilizar
- Tiene miedo de que se note que no conoce el tema
- Le cuesta tomar decisiones
- Puede tener cierta inseguridad.

Como abordarlo:

- Necesita una especial atención y ayuda.
- Hay que inspirarle confianza y seguridad.
- Hay que intentar que hable, preguntándole.
- Ayudarlo a que exponga sus problemas, ir por delante en «adivinan», reflejar su problema.
- Ayudarlo a tomar una decisión «yo en su lugar haría...».
- Orientarle de una manera fácil y muy concreta sobre los trámites a seguir y hacia quién debe acudir.



Ciudadano Tímido:

Puede ocasionar retrasos en los mostradores por la atención que quiere. En situaciones críticas, se siente discriminado y se puede volver agresivo

Características:

- Retraído
- Utiliza pocas palabras
- Posee muy poca capacidad de relación personal, tímido
- Aparente inseguridad
- Reconcentrado
- En ocasiones límite manía persecutoria

Como abordarlo:

- Demostrarle atención y amabilidad.
- No tratarle con prisas.
- Infundirle confianza.
- Tratar de obtener la información precisa.
- Hacerle preguntas
- Tratar de averiguar si tiene alguna duda.
- Darle la información concreta.
- Evite: presionarle, interrumpirle, hablarle alto, hacer grandes pausas.

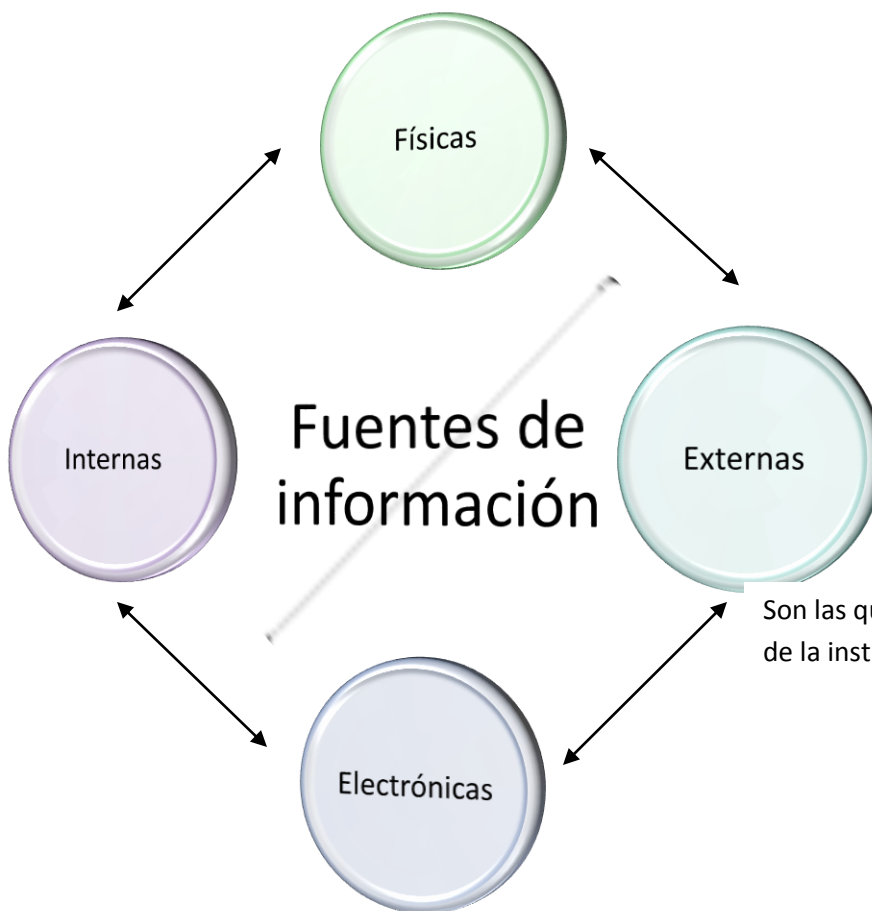
FUENTES DE INFORMACIÓN

Características de las fuentes de información:

Son las que proporcionan información a partir o sobre un documento palpable, el documento es el soporte que contiene la información y el que transmite.



Son las que se encuentran dentro de la institución.



Son las que se encuentran fuera de la institución.

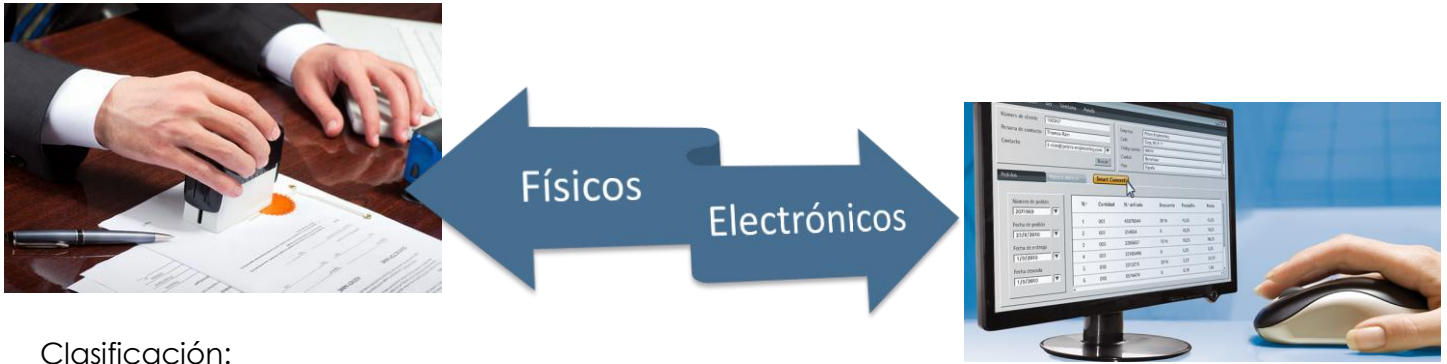


Son las que se adquieren a través de internet o en la base de datos en la institución. En los últimos años, la variedad y multiplicidad de estos materiales documentales ha ido en constante aumento, y la cantidad de información que proviene de ellas es enorme.



INSTRUMENTOS PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN

Tipos de instrumentos para registrar la información:



Clasificación:

○ Oficiales	○ Autorizados	○ Vigentes
--------------------	----------------------	-------------------

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA EL USO DE LOS EQUIPOS OFICINA ELECTRÓNICOS.

Recomendaciones de seguridad para equipos de oficina:



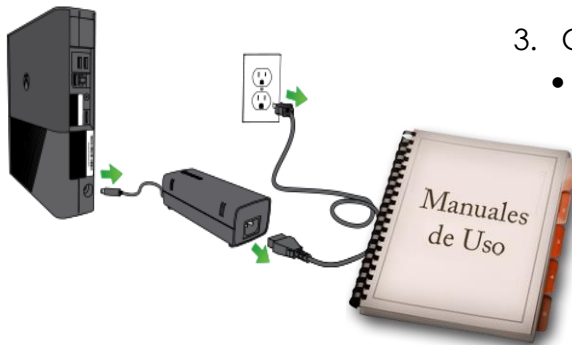
1. Traslado de equipo de oficina:

- Desconectar el equipo completamente antes de ser trasladado.
- Si hay disco en unidades, extraerlo.
- Los cables de alimentación no pueden estar sujetos.



2. Instalaciones de equipo de oficina:

- Verificar que el espacio esté en condiciones de limpieza, ventilación y lejos de calor, alimentos líquidos o cualquier otro elemento que pueda dañar el equipo, si los dispositivos están en su caja, seguir indicaciones, verificar que la superficie sea plana.



3. Conexión y desconexión del equipo:

- Verificar que las instalaciones eléctricas cumpla recomendaciones del fabricante, sigue las recomendaciones del manual en caso de que los requieras, el cable de alimentación eléctrica debe ser el último en conectarse y el primero de desconectarse para evitar accidentes.



4. Operación del equipo de oficina:

- Tener en cuenta la secuencia adecuada para el encendido /apagado del equipo, los usuarios deben mantener higiene; los manuales de operación contienen recomendaciones adicionales que los usuarios deben observar.



5. Manejo de consumibles:

- En general debes seguir las instrucciones que cada tipo de dispositivo indique, emplear los consumibles recomendados por el fabricante, guarda los materiales no usados en sus paquetes.

Insumos para los equipos electrónicos de oficina:

- Medios de impresión
- Medios magnéticos y dispositivos
- Cartuchos, tóner y cintas de impresión.

TÉCNICAS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIONES EMERGENTES

Situación de conflicto: Una situación de conflicto se presenta cuando el Ciudadano está alterado, fuera de sí, amenazante durante la atención, lo recomendable es manejar las emociones de acuerdo a las técnicas de atención a personas en situaciones emergentes, las cuales son las siguientes:

a) Control de agresividad durante la atención personal:



- ✓ Tener claro nuestro objetivo
- ✓ Hablar despacio y lento.
- ✓ Tratar de calmar la situación, nunca gritar, ni hacer partícipe a otras personas.
- ✓ Si es posible, sugerirle pasar a otro lugar e invitarlo a que tome agua, café etc.
- ✓ Cuando se halla calmado comenzar con la solución del problema.



b) Evitar situaciones conflictivas en la atención vía telefónica:

- ✓ Escuchar a su interlocutor con interés, déjelo hablar, no le interrumpa en el uso de la palabra.
- ✓ Evite siempre la discusión, no imponga sus ideas, no discuta nunca, no afirme demasiado violentamente, considere las objeciones del ciudadano (interlocutor) como una pregunta que requiere una respuesta simplemente.
- ✓ Trate las objeciones con respeto. Respete su opinión, evite herir su susceptibilidad.
- ✓ Responda brevemente, con el fin de no dar importancia a la objeción.
- ✓ Encadene después de la última palabra de su respuesta. Encadene inmediatamente con su argumentación.
- ✓ No deje reflexionar al usuario.

c) Atención a través de internet o correo electrónico:

- ✓ Breve.
- ✓ Conciso.
- ✓ Claridad de exposición.
- ✓ Limpieza de lectura: Frases cortas, en párrafos separados y con espacios intercalados.
- ✓ Señalar confirmación de entrega, en los mensajes enviados.

d) Atención vía telefónica:

- ✓ No dejar que suene demasiado tiempo el teléfono.
- ✓ Saludar mencionando el nombre de la dependencia
- ✓ Presentarse y ofrecer ayuda.
- ✓ Si hay que esperar: Preguntar si pueden esperarlo explicar la razón. Esperar respuesta y al reiniciar la comunicación agradecer que lo hayan esperado.
- ✓ Para transferir la llamada: Explicar que se va a transferir y a quien y suministrar el número por si se corta, asegurarse que alguien recibió la transferencia y explicarle de que se trata al que recibe la llamada.



e) Tratamiento de quejas:

- ✓ Abordar los sentimientos y las emociones: para disminuir el descontento dejar que se desahogue y tratar de cambiar el tono emocional de la situación.
- ✓ Abordar el problema: para su resolución clarificar la situación, actuar y comenzar a solucionar el problema y hacer el seguimiento.

Las quejas pueden ser una oportunidad

2. ¿QUÉ ES UN ESTÁNDAR DE COMPETENCIA?

Documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que sirve como referente para evaluar y certificar la competencia laboral de una persona y que describe en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que posee una persona.

El Perfil del EC 0105 Atención al ciudadano en el sector público está dividido en tres elementos los cuales son:

- Elemento 1 de 3: Detectar las necesidades de servicio requeridas por el ciudadano.
- Elemento 2 de 3: Gestionar el servicio requerido por el ciudadano.
- Elemento 3 de 3: Procesar documentación del servicio proporcionando al ciudadano.



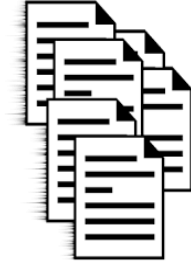
Los tipos de evidencia que requiere el EC0105 son las siguientes:

1. Conocimiento

2. Actitudes, hábitos y valores

3. Desempeño

4. Producto



ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

Amabilidad: La manera en que se dirige de una forma cordial al ciudadano durante la detección de sus necesidades de servicio, manteniendo contacto visual y expresión facial relajada/tono de voz claro y audible.

Limpieza: La manera en que se presenta a sus labores con la imagen y vestimenta pulcra de acuerdo con los lineamientos/protocolo de la institución. Y la manera que conserva íntegros los documentos recibidos, generados del servicio proporcionado, libres de manchas tachaduras enmendaduras.

Orden: La manera en que el equipo e insumos propios de su función y los requeridos para la prestación del servicio al ciudadano, se encuentran en el lugar asignado por la institución para su uso eficiente. Además la manera en que procesa la información de acuerdo a la secuencia operativa definida en los lineamientos institucionales.

Tolerancia: La manera en que atiende pacientemente al ciudadano y con calma ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte del ciudadano.

Cooperación: Coordinación con compañeros de trabajo para proporcionar el servicio requerido.

Perseverancia: Demostrar interés en satisfacer la necesidad del ciudadano.

Responsabilidad: Atención de acuerdo a tiempos establecidos por la institución.

Iniciativa: Ofrece alternativas de solución ante dudas o preguntas. Comprueba la comprensión de lo explicado y confirmando que el servicio es el requerido. Aclara dudas.

Respeto: Significa considerar a los demás y sus desigualdades. Valor que nos lleva a aceptar y reconocer los derechos de los ciudadanos. Respetar en la sociedad brindará la oportunidad de edificar un mejor entorno.

ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Detectar las necesidades de servicio requeridas por el ciudadano:

Se presenta ante el ciudadano:

- Presentándose y mencionándole su nombre.
- Aplicando el protocolo de inicio determinado por la institución que presta el servicio.
- Dirigiéndose al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos.

Obtiene información del servicio que solicita el ciudadano:

- Preguntándole qué servicio/trámite requiere.
- Solicitándole la información, datos faltantes del servicio/trámite que solicita de acuerdo con los lineamientos de la institución.

Obtiene la información institucional sobre el servicio solicitado por el ciudadano:

- De acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución,
- Revisando en fuentes internas/externas de acuerdo con las necesidades expresadas por el ciudadano, y;
- Buscando en fuentes documentales físicas/electrónicas, acordes a las necesidades expresadas por el ciudadano.

Confirma el requerimiento hecho por el ciudadano:

- Proporcionándole información de acuerdo a los lineamientos de la institución que le permitan clarificar sus necesidades u obligaciones para efectuar su servicio/trámite,
- Preguntándole, si los datos del servicio corresponden a lo que solicitó


Gestionar el servicio requerido por el ciudadano:


Informa al ciudadano los lineamientos institucionales para realizar el servicio solicitado:

- Dirigiéndose al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos muletillas, términos técnicos.
- Indicándole los requisitos determinados por la institución para la prestación del servicio solicitado, con base en la información institucional obtenida.
- Explicándole la secuencia para el procesamiento de la solicitud del servicio, con base en la información obtenida.
- Aclarándole las dudas expresadas.
- Corroborando mediante preguntas la comprensión de lo explicado.
- Confirmando si el servicio a generar es el requerido por el ciudadano.

Procesa la información/documentación para proporcionar el servicio solicitado por el ciudadano:

- Solicitando al ciudadano la información/requisitos (documental/verbal) requeridos para la prestación del servicio:
- Tramitando el servicio solicitado por el ciudadano, de acuerdo con el procedimiento/lineamiento establecido por la institución,
- Cotejando que la información/documentación proporcionada por el ciudadano cumple con lo requerido por la institución para la prestación del servicio.
- Consultando la información/documentación ya existente en la institución, que corresponda al servicio solicitado por el ciudadano.

	INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SERVICIO GESTIONADO	Folio N° ____
Información general del ciudadano:		
		Fecha de Registro:
Nombre del ciudadano:	Teléfono:	
Edad:		
Domicilio:		
Correo Electrónico:		
Detalle del servicio solicitado:		
Servicio solicitado:		
Nombre del curso:		Instructor:
Lugar:		Fecha del curso:
Costo:		Horario:
		Duración:
Atendió:		
		Servidor público

	INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SERVICIO GESTIONADO	Folio No. ____
		Fecha de Registro:
Ficha de inscripción		
Curso solicitado:		
Nombre del ciudadano:		
Nombre del instructor:		
Lugar:		Fecha del curso:
Costo:		Horario:
Para dudas contactar a:		
Nombre:		
Teléfono:		E-mail:
		Ciudadano
Ave. Félix U. Gómez 750 Nte. Centro, Monterrey, N.L. CP 64000		

Producto 1

PRODUCTO 1:

El documento físico/electrónico del servicio gestionado:

- Cumple con los lineamientos de la institución
- Corresponde con el servicio solicitado
- Detalla las características del servicio solicitado
- Indica la fecha de elaboración
- Incluye datos generales del ciudadano a quien se le proporcionó el servicio
- Contiene datos generales de la institución y del servicio proporcionado conforme a lineamientos institucionales
- Especifica la clave de identificación proporcionada por la institución, de acuerdo al servicio prestado
- Contiene la redacción clara, entendible y sin faltas de ortografía.

Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano.

Opera equipo de oficina requerido para la prestación del servicio:

- Seleccionándolo conforme al tipo de servicio solicitado
- Cerciorándose de que el equipo de oficina se encuentra en condiciones de uso de acuerdo a los procedimientos de seguridad de la institución.
- Manipulándolo conforme a los sistemas y programas de la institución.

Resguarda la documentación/información del servicio proporcionado al ciudadano:

- Recibiendo la documentación del trámite realizado conforme a lineamientos/procedimientos institucionales.
- Verificando la documentación generada conforme a lineamientos/procedimientos institucionales.
- Clasificando la documentación conforme a lineamientos/procedimientos institucionales.
- Integrando la información a los expedientes correspondientes según el sistema de archivo de la institución.
- Distribuyendo la documentación de salida/préstamo a las instancias correspondientes
- Registrando la documentación en resguardo/canalizado, en sistemas físicos/electrónicos de acuerdo a procedimiento establecido por la institución.

 INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO ARCHIVO						
TIPO DE SERVICIO	FOLIO	LUGAR EN QUE SE RESGUARDÓ/ CANALIZÓ	FECHA DE RESGUARDO / CANALIZACIÓN	NOMBRE DE LA PERSONA QUE RESGUARDA/CANALIZA LA INFORMACIÓN	NOMBRE DE LA PERSONA / INSTANCIA QUE RECIBE	FECHA DE RECEPCIÓN
Ave. Félix U. Gómez 750 Nte. Centro, Monterrey, N.L. CP 64000						

Producto 3

PRODUCTO 3:

La documentación del servicio resguardada, en sistemas de archivo físicos/electrónicos de la institución:

- Especifica el servicio prestado al ciudadano.
- Indica el lugar en el que se resguardó/ canalizó
- Incluye fecha de resguardo/canalización
- Indica el nombre de quien resguarda/canaliza la documentación
- Especifica el nombre de la persona / instancia que recibe la documentación
- Incluye fecha de recepción de la información.

Conclusión

Se ha revisado el contenido del EC0105 "atención al ciudadano en el sector público", se conoce los requerimientos de conocimientos, desempeños y características de los productos que se requieren para ser declarado competente.

Ahora toca acceder a la certificación de la competencia pero sobre todo aplicar estos elementos en nuestra práctica laboral para que la atención a las personas que solicitan servicios en el sector público sea de calidad.

Seguramente la práctica laboral es integrada por más competencias, se recomienda conocer cuáles pueden ser certificadas también por el sistema nacional de competencias para buscar la capacitación y la certificación, todo con el objetivo de ofrecer servicios de calidad.

Bibliografía

EC0105 "Atención al ciudadano en el sector público" CONOCER.
Servicio provincial de gestión y recaudación.
Manual de atención al ciudadano, primera edición, julio 2007.

Anexos

Buenas prácticas para atender una llamada

- Al primer timbrado, debemos atender el teléfono utilizando el decálogo de la empresa.
- La sonrisa se escucha por teléfono.
- Hace la voz más cálida y más simpática.
- Efecto psíquico y físico.
- Cuida que el tono de voz sea agradable, amistoso y cordial, sin caer en lo familiar.
- Protege el entorno físico para que, contribuya a mejorar la confidencialidad de las llamadas.
- Todos deben colaborar para evitar ruidos en la recepción de llamadas.

Solicitud y registro de información del ciudadano

- Nombre
- Teléfono
- Dirección
- Correo electrónico
- Asunto o solicitud requerida, trámite a realizar
- Registro en documento o de forma electrónica

Entrega de información

Información verbal:

- Procedimientos
- Requisitos
- Costos
- Etc.

Información escrita:

- Información general. Folletos (si aplica)
- Información específica. Solicitudes, formas de pago, siguiente paso de trámite, etc.