



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y JURÍDICO
OF.- 4200/4215/0817/2020.-SUPyCJ

Toluca de Lerdo, México a 03 de diciembre de 2020.

ABEL LÓPEZ MERINO,
Jefe de Oficina Telegráfica,
Naucalpan de Juárez, Estado de México.
Presente.

En seguimiento a la queja presentada por la C. Erika Fuentes, usuaria de nuestros servicios ante áreas centrales, el pasado 30 de octubre del actual, donde dice lo siguiente:

"...buenos días el día de hoy acudí a la sucursal naucalpan de telecom telegrafo el que esta cerca del municipio antes dicho a retirar de la tarjeta rosa como todas las veces no hay sistema no hay efectivo no hay dinero y hacen ir hasta tres veces siempre es lo mismo atienden de muy mala manera aparte la señora que me atendió estaba hablando x telefono y no portaba el cubre boca ni siquiera debajo de la boca de plano no lo traía aparte tampoco otro personal lo traía..."

Por lo anterior se le **exhorta** que deberá desempeñar las funciones que tiene asignadas en la Telegráfica debiendo apegarse al Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales numerales **1, 6 y 7** de las Políticas Generales, donde se indica lo siguiente:

1.-El personal integrante de la Red de Sucursales Telegráficas deberá apegarse estrictamente a los términos de las leyes, reglamentos, lineamientos, Condiciones Generales de Trabajo del Organismo y demás disposiciones aplicables que se enuncian en este manual.

6.-El personal de las Sucursales, en sus relaciones oficiales y comerciales con el público usuario, se deberán considerar a sí mismos como representantes de TELECOMM, obligándose a brindar un trato con cortesía y sensatez.



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

7.-El Operador de Ventanilla atenderá al público usuario que solicite la prestación de algún tipo de servicio que ofrece el Organismo, con amabilidad y cordialidad, aplicando en forma permanente el Protocolo de Servicio al Cliente en Ventanilla, establecido por la Dirección de Recursos Humanos y que se encuentra para su consulta en la página web interna del Organismo.

Asimismo, del Programa de Calidad en la Operación Telegráfica, Anexo 2 "Decálogo de Servicio en Telecomm lo que a la letra dice:

1. Se ético en todo momento y circunstancia. Tu compromiso fundamental del servicio a los clientes, es respetar el ejercicio de sus derechos, por encima de los intereses particulares, ajustando el desempeño de tu rol a la ética y normatividad establecida, cumpliendo estrictamente con tus funciones/atribuciones.
2. Actúa conscientemente. Para el Cliente, tú representas a Telecomm y a la APF (Administración Pública Federal). Como servidor público tienes una gran responsabilidad; la eficiencia y trato que proporcionas en cada "momento de verdad" durante el otorgamiento de servicios/consultas, representan para el Cliente un todo. Un momento de verdad es el instante en que un cliente se pone en contacto con Telecomm, y a partir del cual, se forma una opinión profunda sobre la calidad del servicio que está recibiendo en el ciclo de atención: saludo inicial, respeto, cordialidad, claridad y calidad de los mensajes, información de referencia y resultado.
3. Saluda, identifícate y despídete del Cliente. Saludar amablemente, es la primera muestra de cortesía y respeto que percibirá el Cliente, decir quien eres representa responsabilidad y una actitud clara hacia la rendición de cuentas por el servicio que ofreces. Despídete amablemente preguntando ¿Algo más en lo que pueda servirle?, recuerda que el servicio es un proceso que inicia en el momento en que el Ciudadano ingresa a la institución que representas y termina cuando sale de la misma, todos los momentos son importantes.



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

4. Facilita el ejercicio de los derechos del cliente, así como el cumplimiento de sus obligaciones. Conoce y transmite claramente el proceso y los requisitos completos de los servicios de Telecomm, así como la información de referencia que pueda solicitar el cliente como: tiempos estimados, oficinas telegráficas, página web y otros elementos de atención ciudadana. La claridad y veracidad de la información es un elemento clave para ganar la confianza del cliente y aumentar su satisfacción.
5. Supera las expectativas del servicio al Cliente. Entiende al cliente, enfócate en sus necesidades y expectativas, haz del trato una experiencia empática y cercana, especialmente cuando llegue con una actitud negativa o predispuesta. Además de cumplir con este decálogo y alinearte a los indicadores de servicio establecidos, recuerda que son clientes, quienes calificarán el servicio recibido.
6. Lleva las discusiones hacia soluciones satisfactorias. La discusión comúnmente representa un estado de insatisfacción, cuando sea el caso, escuchar se vuelve un elemento clave. Date unos minutos para entender ¿Qué necesita el cliente? Y ¿Por qué de su actitud poco favorable?, posteriormente, desvía las discusiones hacia la solución. No se trata de darle siempre la razón, se trata de que el servicio este orientado hacia la entrega de soluciones.
7. Promueve los servicios de Telecomm, en todo momento. Es posible que en ocasiones existan tiempos muertos durante la prestación de un servicio, aprovéchalo para promover los diferentes servicios que se ofrecen en ventanilla.
8. Si genera expectativas, satisfácelas. Si durante un servicio tú has ofrecido resolver algún problema, orientar o resolver la situación en determinado tiempo, cúmplelo. Una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y una percepción negativa asociada a la falta de respeto y honestidad. Si resulta inevitable un incumplimiento por causas 100% ajenas a ti, ofrece disculpas y una solución mediadora.



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

9. Valora el tiempo de los Clientes. Los Clientes buscan respuestas rápidas y oportunas. Otorga servicios de manera ágil o en su defecto, aclara cuanto tiempo se llevará el trámite en cuestión, de esta manera el cliente tendrá la claridad de cuánto tiempo requiere la realización del mismo.
10. Mantén un lenguaje amable y un estado de ánimo ecuánime. La personalidad de los ciudadanos, el contexto de la situación y otras circunstancias, pueden hacer del servicio/consulta una experiencia propicia para perder el control, enojarse, perder objetividad, levantar la voz o fruncir el ceño, entre otros. Haz uso del sentido del deber, de tu compromiso, de la cortesía, vocación del servicio y del respeto a las personas, pregúntate ¿Qué puedo hacer para ayudarlo?

Asimismo, se le reitera que por la salud de usted, del personal que se encuentra a su cargo como nuestros usuarios, se apegue a los "LINEAMIENTOS PARA PREVENIR LA PROPAGACIÓN DEL VIRUS COVID-19 EN LAS INSTALACIONES DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO", mismos que se les hizo de conocimiento mediante boletín circular número 038.

No omito manifestar, que la desatención a las instrucciones antes citadas generará que se proceda de acuerdo a los "Lineamientos para el Levantamiento de Actas Administrativas, Aplicación de Sanciones y Reconsideración".

Estimando acusar de enterado y sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente

LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO

C.cp. María Isabel Jiménez Borquez. -Coordinadora de Operación. - Gerencia Regional Zona Centro.

Yadira Isabel Méndez Madrigal. - Coordinadora Comercial. - Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/JCH

Marie Curie Núm. 100 Sur, Colonia Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México.
Tel. 7222107477 www.gob.mx/telecomm

