

Logo de la Institución	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Puesto: Auxiliar de servicios al público
OBJETIVO:	Ofrecer una herramienta que facilite la mejora de atención al ciudadano, a través de la estandarización de posibles comportamientos requeridos durante el servicio de Contrataciones de luz domiciliaria de Luz y Fuerza del Centro (CFE) .	
ESCENARIOS:	El punto de atención debe ser el primer contacto con el solicitante del servicio y debe estar ubicado en las oficinas de la Comisión Federal de Electricidad. Los componentes mínimos del punto de atención deben ser: ventanilla de servicio frente a sala de espera de los clientes, catálogo de requisitos para la contratación de luz domiciliaria, cuotas y tarifas de los servicios de contratación de luz domiciliaria, línea telefónica y computadora con acceso a internet. ROL DEL AUXILIAR DE SERVICIOS AL PÚBLICO: Brindar al ciudadano la información básica que requiere para realizar sus trámites de: - Contratación de luz domiciliaria. (Presencial) - Contratación de luz domiciliaria. (Telefónica)	
RESPONSABLES:	Juan José Rodríguez Bárcenas	

I.- DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE SERVICIO REQUERIDO POR EL CIUDADANO	
¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?
1.- Preséntese ante el ciudadano y mencione su nombre:	Buenos días/tardes, bienvenido a la Comisión Federal de Electricidad, soy Juan José Rodríguez Bárcenas, adelante por favor. ¿En qué puedo ayudarle?
- Aplique el protocolo de inicio determinado por la institución que presta el servicio, y - Diríjase al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos.	
2.- Obtenga información del servicio que solicita el ciudadano: 2.1.- Preguntar qué servicio/trámite requiere, y; 2.2.- Solicitar la información, datos faltantes del servicio/trámite que solicita de acuerdo con los lineamientos de la institución.	2.1.- - Preguntar si la o el ciudadano requiere sólo servicios de contratación de luz domiciliaria o si requiere de algún trámite diferente. En caso de que el ciudadano requiera un trámite diferente, informarle del área que puede proporcionarle el servicio. 2.2.- Acordar con la o el ciudadano el servicio requerido, si es un servicio de red subterránea o red aérea y por el tipo de instalación solicitado (Monofásica, Bifásica, Trifásica, Edificio de departamentos o condominio horizontal).
3. Obtener la información institucional sobre el servicio solicitado por el ciudadano: 3.1.- De acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución,	3.- Solicitar al cliente datos de domicilio, para verificar en sistema informático la capacidad de la red eléctrica para proporcionar el servicio solicitado. - En caso de no existir líneas de suministro, o que el poste se encuentre a una distancia mayor de 35 metros, o si se

I.- DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE SERVICIO REQUERIDO POR EL CIUDADANO	
¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?
3.2.- Revisando en fuentes internas/externas de acuerdo con las necesidades expresadas por el ciudadano, y; 3.3.- Buscando en fuentes documentales físicas/electrónicas, acordes a las necesidades expresadas por el ciudadano.	requiere de un servicio trifásico de cualquier carga, comentarle al ciudadano que es necesario realizar una “Solicitud de factibilidad” en nuestras oficinas, previo al trámite de contratación de luz domiciliaria. - Estimar el costo de la contratación del servicio, el consumo promedio del usuario y verificar si cuenta con aire acondicionado. Calcular el importe mensual del servicio, con apoyo del catálogo de cuotas de consumo de la CFE.
4. Confirme el requerimiento hecho por el ciudadano: 4.1.- Proporcionándole información de acuerdo a los lineamientos de la institución que le permitan clarificar sus necesidades u obligaciones para efectuar su servicio/trámite, y 4.2.- Preguntándole, si los datos del servicio corresponden a lo que solicitó.	4.1.- Comunicar a la o el cliente las características del servicio de contratación de luz a proporcionar, su costo, el consumo promedio mensual. 4.2.- Preguntar si los datos del servicio eléctrico domiciliario a contratar corresponden con lo solicitado por la o el ciudadano.

II.- GESTIONAR EL SERVICIO REQUERIDO POR EL CIUDADANO.	
¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?
1. Informar al ciudadano los lineamientos institucionales para realizar el servicio solicitado: 1.1.- Indicándole los requisitos determinados por la institución para la prestación del servicio solicitado, con base en la información institucional obtenida; 1.2.- Explicándole la secuencia para el procesamiento de la solicitud del servicio, con base en la información obtenida; 1.3.- Aclarándole las dudas expresadas; 1.4.- Corroborando mediante preguntas la comprensión de lo explicado, y; 1.5.- Confirmando si el servicio a generar es el requerido por el ciudadano.	1.1.- Comunicar a la o el ciudadano, los requisitos para proporcionar el servicio: - Identificación oficial del propietario y comprobante de domicilio. - Cables de energía eléctrica en la calle del domicilio. - La instalación eléctrica interna del domicilio deberá estar terminada. - Cumplimiento de las especificaciones técnicas de instalación, de acuerdo a necesidades (se proporciona dibujo). 1.2- Explicar a la o el ciudadano, de forma breve la secuencia para procesar la contratación de servicio eléctrico domiciliario. 1.3.- Aclarar las dudas que le surjan a la o el ciudadano sobre el trámite.

II.- GESTIONAR EL SERVICIO REQUERIDO POR EL CIUDADANO.	
¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?
	1.4.- Verificar mediante preguntas si la o el ciudadano comprendió lo explicado sobre el trámite de contratación de luz domiciliaria. 1.5.- Preguntar a la o el ciudadano, si requisitos relacionados con el trámite de contratación de luz domiciliaria, corresponden con lo que solicitó.
- Dirigirse al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos;	
2.- Procesar la información/documentación para proporcionar el servicio solicitado por el ciudadano: 2.1.- Solicitar al ciudadano la información/requisitos, documental/verbal requeridos para la prestación del servicio, 2.2.- Tramitar el servicio solicitado por el ciudadano, de acuerdo con el procedimiento / lineamiento establecido por la institución, 2.3.- Cotejar que la información / documentación proporcionada por el ciudadano cumple con lo requerido por la institución para la prestación del servicio, y 2.4.- Consultar la información / documentación ya existente en la institución, que corresponda al servicio solicitado por el ciudadano.	2.1.- Solicitar a la o el ciudadano los documentos requeridos para realizar el trámite de contratación de luz domiciliaria. 2.2.- Preguntar a la o el ciudadano por la información para el trámite de contratación de luz domiciliaria, mediante el llenado de los datos requeridos en el “Registro del servicio solicitado por el ciudadano.”. 2.3 Cotejar la información del “Registro del servicio solicitado por el ciudadano”, con la información y documentos proporcionados por la o el ciudadano. 2.4.-Verificar que el servicio contratación de luz domiciliaria solicitada, corresponda con la documentación y requisitos de CFE para proporcionar el servicio.
- Dirigirse al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos;	
3. Concluir la atención del servicio solicitado por el ciudadano: 3.1.- Informarle que el servicio ha sido realizado conforme a lo solicitado y a los lineamientos institucionales; 3.2.- Proporcionarle la documentación física / verbal generada del servicio brindado para su validación; 3.3.- Preguntarle si el servicio/información proporcionada satisface sus requerimientos;	3.1.- Informarle a la o el ciudadano que el servicio de contratación de luz domiciliaria requerido ha sido realizado conforme a lo solicitado y los lineamientos de la CFE (Comisión Federal de Electricidad). 3.2.- Proporcionar a la o el ciudadano el “Registro del servicio solicitado por el ciudadano.”, con los datos registrados previamente. 3.3.- Preguntarle si el servicio de contratación de luz domiciliaria proporcionada satisface sus requerimientos. 3.4.- Aclararle las dudas / inquietudes expresadas, por la o el ciudadano.

II.- GESTIONAR EL SERVICIO REQUERIDO POR EL CIUDADANO.	
¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?
3.4.- Aclararle las dudas / inquietudes expresadas, y; 3.5.- Despedir al ciudadano conforme al protocolo institucional para la atención al ciudadano.	3.5.- Despedir a la o el ciudadano conforme al protocolo de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) para la atención al ciudadano. Señor(a). ¿Alguna inquietud adicional? Tal y como le he comentado, tiene que... Si necesita cualquier otra aclaración... Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/tarde

III.- PROCESAR DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO PROPORCIONADO AL CIUDADANO.	
¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo
1. Resguardar la documentación / información del servicio proporcionado al ciudadano: 1.1.- Recibir la documentación del trámite realizado conforme a Lineamientos / procedimientos institucionales; 1.2.- Verificar la documentación generada conforme a lineamientos / procedimientos institucionales; 1.3.- Clasificar la documentación conforme a lineamientos / procedimientos institucionales; 1.4.- Integra la información a los expedientes correspondientes según el sistema de archivo de la institución; 1.5.- Distribuir la documentación de salida / préstamo a las instancias correspondientes, y; 1.6.- Registrar la documentación en resguardo / canalizado, en sistemas físicos / electrónicos de acuerdo a procedimiento establecido por la institución.	1.1.- Se reciben los documentos solicitados del servicio de contratación de luz domiciliaria y se integran o capturan en el “Registro de resguardo de la documentación del servicio”. 1.2.-Se corrobora en el “Registro de resguardo de la documentación del servicio” que la información ingresada corresponde con el ciudadano que solicitó el trámite. 1.3.- Se asigna el área de resguardo y el responsable del resguardo del trámite solicitado. 1.4.- Se integra el expediente de servicio de contratación de luz domiciliaria del ciudadano. 1.5.- Se proporciona la solicitud de servicio de contratación de luz domiciliaria del ciudadano atendido, al área de instalación de red eléctrica. 1.6.- Se almacena el “Registro de resguardo de la documentación del servicio” en el sistema informático de la CFE.
2. Opera equipo de oficina requerido para la prestación del servicio: 2.1.- Seleccionándolo conforme al tipo de servicio solicitado; 2.2.- Verificar que el equipo de oficina se encuentra en condiciones de uso de acuerdo	2.1.- Para los servicios de contratación de luz domiciliaria es necesario el uso de una computadora de oficina, conectado a una impresora, bolígrafo, lápiz, lapicero, cuaderno tamaño oficio y conexión a servidor de internet. 2.2.- Antes de encender la computadora e impresora, verificar que esté conectado a un regulador de corriente y,

III.- PROCESAR DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO PROPORCIONADO AL CIUDADANO.	
¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo
a los procedimientos de seguridad de la institución, y; 2.3 Manipularlo conforme a los sistemas y programas de la institución.	una vez encendido, que los programas instalados y la conexión de red e internet funcionen adecuadamente. 2.3.- Acceder con clave de usuario y contraseña asignado y verificar que el software de servicios al ciudadano de la CFE funcione correctamente.

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES	
¿QUE HACER? Es importante, en toda situación emergente, poner en práctica la escucha activa y la empatía. Entre otros aspectos debes tener en cuenta los siguientes: - No te muestres nunca agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador. - Adáptate a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera. - Presta atención a las necesidades de todos. - Reconoce los valores de los demás tanto como los propios. - Separa el problema de las personalidades. Sé duro con el problema, pero suave con las personas. - Trázate como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar	
¿COMO HACERLO?	
OFRECER DISCULPAS	Expresar "lo siento", "lamento que", ... - Evitar justificarse - Evitar criticar al cliente, otros solicitantes, otros colaboradores, sectores, ...
EMPATIZAR	Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar", ... - Evitar comunicar ansiedad o impaciencia. - No interrumpir al solicitante enojado; dejar que se desahogue.
TRANQUILIZAR	Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo", ... - Explicar qué va a hacer para ayudar al cliente - Usar un lenguaje accesible al cliente
ESPECIFICAR	- Hacer preguntas para establecer los hechos - Escuchar al cliente y dar muestras de asentimiento - Repetir lo esencial del relato del empresario para mostrar/confirmar su comprensión
ACTUAR	- Según corresponda iniciar la solución del problema - Vencer dificultades (creatividad)
ASEGURAR	- Según corresponda: informar de la corrección de problemas - Informar de los avances realizados en la corrección del problema - Indicar al cliente los pasos siguientes cuando sea necesario
Describe una situación emergente con un ciudadano alterado, fuera de sí o amenazante durante la atención, de acuerdo con las recomendaciones mencionadas y las revisadas en la unidad 1 del curso.	

Acude un ciudadano molesto porque en su domicilio, después de un mes, todavía no han instalado el servicio de luz.