

Servicio de conmutador

DEPENDENCIA O ENTIDAD:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato		
SUBDIRECCIÓN:	Subdirección General de Vinculación		
DIRECCIÓN	N/A		
COORDINACIÓN:	Unidad de Correspondencia		
ID PROCESO:	NOMBRE:		
SDIFEG-SGV-UC-05	Servicio de conmutador		
DESCRIPCIÓN:	En este servicio se otorga una comunicación directa con el usuario, proporcionando información de los diferentes programas del SDIFEG o simplemente transferir las llamadas a las extensiones solicitadas. Es importante recordar que quien atiende las llamadas, es responsable de fortalecer la imagen positiva que se da al exterior.		
ID PROCEDIMIENTO:	NOMBRE:		
SDIFEG-SGV-UC-05-01	Servicio de conmutador		
DESCRIPCIÓN:	En este servicio se otorga una comunicación directa con el usuario, proporcionando información de los diferentes programas del SDIFEG o simplemente transferir las llamadas a las extensiones solicitadas. Es importante recordar que quien atiende las llamadas, es responsable de fortalecer la imagen positiva que se da al exterior.		
RESPONSABLE:	FRECUENCIA:		
Responsable del servicio de conmutador	Diario		
INICIO:	FIN:		
Contestar el teléfono con la frase: "DIF Estatal, buenos días, le atiende (nombre) ¿en qué puedo servirle?"	Transferir la llamada al área solicitada y/o proporcionar la información solicitada.		
ENTRADAS:	PROVEEDORES:	OBSERVACIONES:	
Llamada telefónica	Público en general		
SALIDAS	USUARIOS/BENEFICIARIOS:	OBSERVACIONES:	
Información solicitada proporcionada.	Público en general		
NORMATIVA APLICABLE:		INDICADORES:	
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y de los Municipios. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Código de Ética. Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato. Ley de Archivos del Estado de Guanajuato.		¿??	

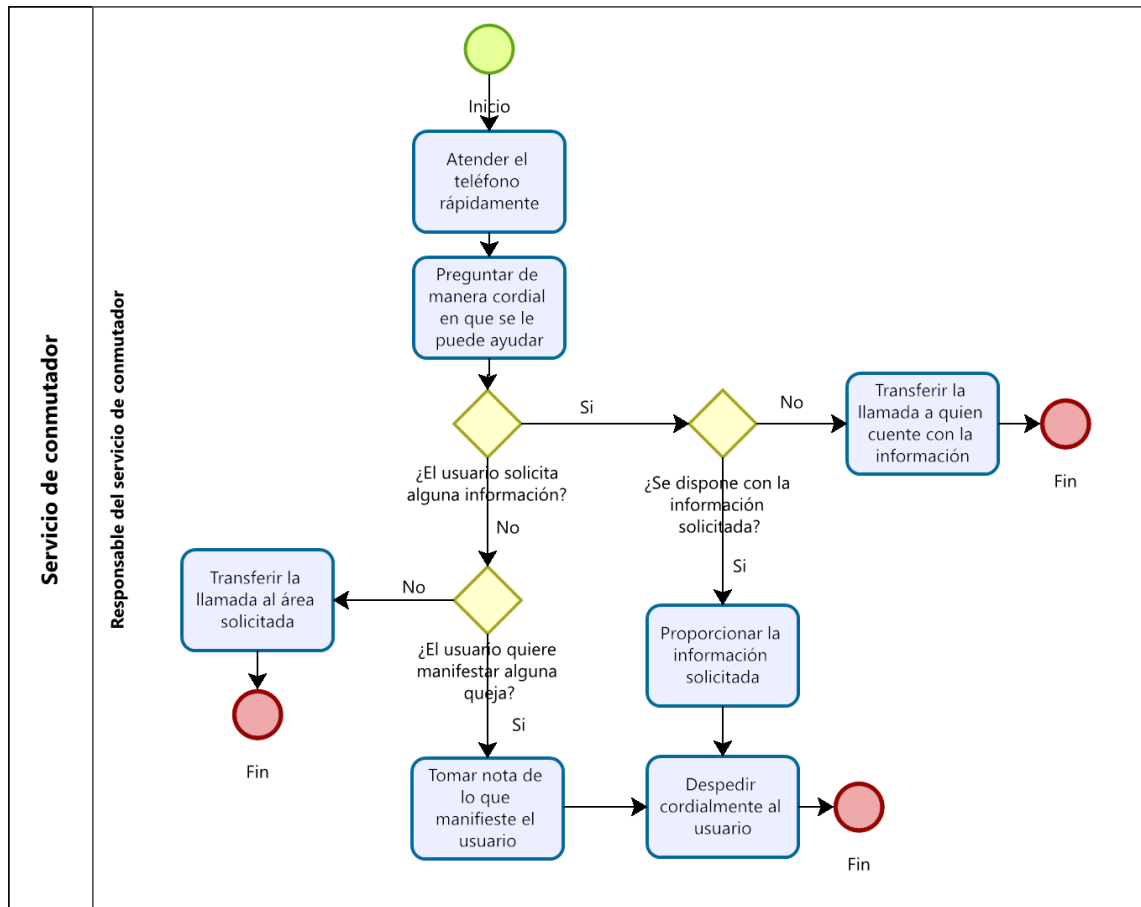
Elaboró	Validó	Autorizó	Fecha
Enrique Gonzalo Aranda Rayas	Adriana Mena Tafoya	Antonio Alexis Gómez Juárez	Octubre 2022
Coordinador de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional	Jefa de la Unidad de Correspondencia	Subdirector General Normativo	

Servicio de conmutador

Código	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable de la Actividad	Herramientas
1.	Atender el teléfono rápidamente	Evitar que suene el teléfono más de 3 veces. Contestar el teléfono con la frase: "DIF Estatal, buenos días, le atiende (nombre) ¿en qué puedo servirle?"	Responsable del servicio de conmutador	
2.	Preguntar de manera cordial en que se le puede ayudar		Responsable del servicio de conmutador	
3.	¿El usuario solicita alguna información?	-Si: paso 06 -No: paso 04	Responsable del servicio de conmutador	
4.	¿El usuario quiere manifestar alguna queja?	-Si: paso 05 -No: paso 10	Responsable del servicio de conmutador	
5.	Tomar nota de lo que manifieste el usuario (ir al paso 09)	Tomar nota de lo que manifieste el usuario y seguir el proceso de atención a quejas.	Responsable del servicio de conmutador	
6.	¿Se dispone con la información solicitada?	-Si: paso 08 -No: paso 07	Responsable del servicio de conmutador	
7.	Transferir la llamada a quien cuente con la información (ir al paso 11)	Cuando la persona que contesta la llamada no cuenta con la información solicitada, es necesario optar por lo siguiente: Transferir la llamada a quien cuente con la información, y vigilar que la transferencia se haya realizado de manera correcta. Comunicar al usuario con la persona que cuenta con la información.	Responsable del servicio de conmutador	
8.	Proporcionar la información solicitada	Responder de manera clara y precisa a la solicitud de información del usuario. Mantener una actitud amable, cordial y positiva.	Responsable del servicio de conmutador	
9.	Despedir cordialmente al usuario (ir al paso 11)	Agradecer al usuario la llamada y esperar a que cuelgue primero.	Responsable del servicio de conmutador	
10.	Transferir la llamada al área solicitada	Hacer la transferencia y antes mencionar "permítame por favor, en un momento la comunico" y se busca a la persona que lo atenderá	Responsable del servicio de conmutador	
11.	Fin del Procedimiento			

Elaboró	Validó	Autorizó	Fecha
Enrique Gonzalo Aranda Rayas	Adriana Mena Tafoya	Antonio Alexis Gómez Juárez	Octubre 2022
Coordinador de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional	Jefa de la Unidad de Correspondencia	Subdirector General Normativo	

Servicio de conmutador



Elaboró	Validó	Autorizó	Fecha
Enrique Gonzalo Aranda Rayas	Adriana Mena Tafoya	Antonio Alexis Gómez Juárez	Octubre 2022
Coordinador de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional	Jefa de la Unidad de Correspondencia	Subdirector General Normativo	