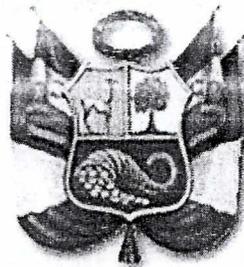




MINISTERIO SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"  
DIRECCION GENERAL



N° 106 -DG/HHV-2019

# Resolución Directoral

Santa Anita, 29 de Marzo de 2019

**VISTO:**

El Expediente N° 19MP-04615 e Informe N° 020-2019/RNDG-OGC-HHV, donde la Oficina de Gestión de la Calidad solicita aprobación del Plan Cero Colas periodo 2019, del Hospital Hermilio Valdizán;

**CONSIDERANDO:**

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la ley N° 26842 – Ley General de Salud, disponen que “La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo y que la protección de la salud es de interés público; por lo tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla”;

Que, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, establece que la Oficina de Gestión de la calidad es la encargada de implementar y promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, con la participación activa del personal;

Que, con el documento de visto, y atendiendo los fundamentos esbozados la Oficina de Gestión de la Calidad solicita aprobación del Plan Cero Colas periodo 2019, contando con el objetivo general el de mejorar la calidad de la atención en la Unidad Funcional de Admisión en cuanto al acceso y oportunidad y como objetivo específico unificar el sistema de admisión, mediante el funcionamiento de ventanilla única para citas de pacientes nuevos y continuadores, mejorar el proceso de orientación e información al usuario externo así como incrementar el nivel de usuario satisfechos en los servicios de atención; por lo que se hace necesario expedir el respectivo acto resolutivo;

En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso c), del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por la Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General, Director Ejecutivo de Administración, Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el Plan Cero Colas 2019 del Hospital Hermilio Valdizán, el mismo que consta de dieciocho (18) paginas, formado parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** La Oficina de Gestión de la Calidad, informará periódicamente a la Dirección General sobre los resultados del referido Plan.

**Artículo 3°.-** Disponer a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la presente Resolución en la página Web del Hospital Hermilio Valdizán.

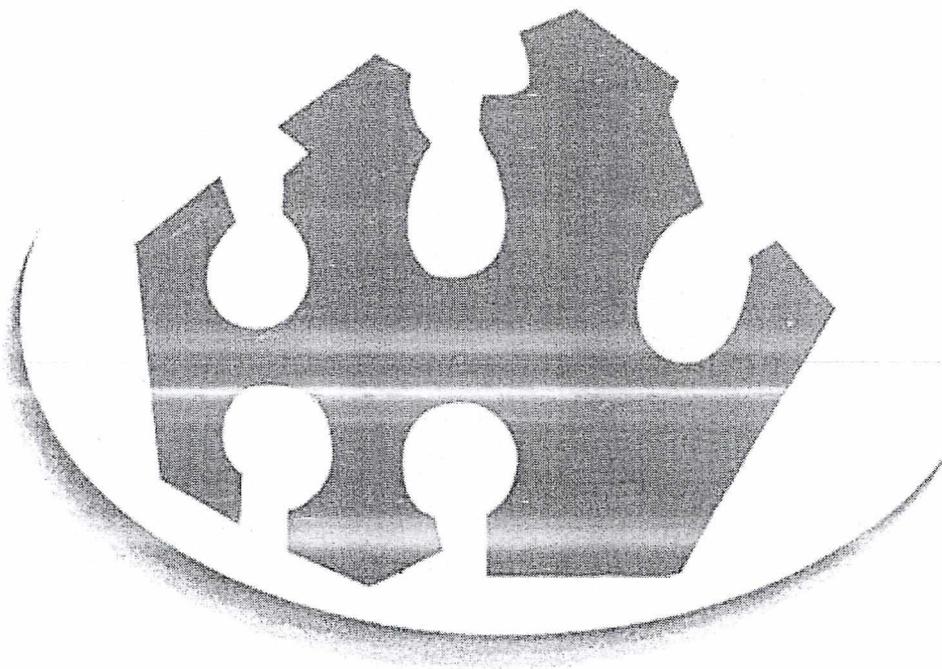
Regístrese, Comuníquese y Archívese.



- GLCV.
- DISTRIBUCIÓN
- DADG
- OEА
- OEPE
- OGC
- OAJ
- OCI
- INFORMÁTICA.

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Hermilio Valdizán  
M.C. Glorina Luz Cueva Vergara  
Directora General (e)  
C.M.P N° 21499 R.N.E. 12799

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN



PLAN “CERO COLAS”

2019

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCION	3
II.	OBJETIVOS	
	2.1 Objetivo General	4
	2.2 Objetivos Específicos	4
III.	METAS	4
IV.	ACTIVIDADES	5
V.	INDICADORES DE DESEMPEÑO	10
VI.	ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN	10
VII.	CRONOGRAMA	11
VIII.	PRESUPUESTO	
IX.	ANEXOS	
	Anexo 1: Fluxograma paciente nuevo	12
	Anexo 2: Etiqueta de conducta e imagen institucional	15



## I.- INTRODUCCION

El Hospital Hermilio Valdizán es un hospital de atención especializada en salud mental, de tercer nivel de complejidad, categoría III-1 y tiene la misión de prestar servicios altamente especializados en salud mental y psiquiatría con calidad, equidad y eficiencia a través de equipos multidisciplinarios.

Entre los Lineamientos de Política Sectorial, se promueve que es un derecho como condición indispensable del desarrollo humano acceder a un servicio de salud de calidad (Ley General de Salud Ley N° 26842), en ese sentido consideramos que es oportuno mejorar y fortalecer la calidad de nuestros servicios a través del desarrollo de procesos y procedimientos adecuados para alcanzar el bienestar individual y colectivo.

La Directiva Administrativa Nro 251-MINSA/2018/DGOS "Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas" indica que la finalidad del Plan "Cero Colas" es mejorar la calidad de atención, reduciendo significativamente el tiempo de espera para la atención oportuna evitando la generación de colas en las diferentes ventanillas logrando así una mayor satisfacción de los usuarios.

En este sentido el HHV ha puesto en marcha la Unidad Funcional de Admisión con ventanilla única para citas de pacientes nuevos y continuadores sin hacer diferencias entre pacientes asegurados por el SIS y particulares.

El presente Plan "Cero Colas" está enfocado en las necesidades del usuario externo que acude al hospital y tiene como base los datos estadísticos e indicadores de los servicios del hospital.



## II.-OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo general

Mejorar la calidad de la atención en la Unidad Funcional de Admisión en cuanto al acceso y oportunidad.

### 2.2 Objetivos Específicos

Unificar el sistema de admisión mediante el funcionamiento de ventanilla única para citas de pacientes nuevos y continuadores.

Mejorar el proceso de orientación e información al usuario externo

Incrementar el nivel de usuarios satisfechos en los servicios de atención

## III.-METAS

Todas las actividades a realizarse en el presente plan están dirigidas a:

Disminuir el tiempo de espera para acceder a una cita en consulta externa de psiquiatría de adultos y adicciones.

Disminuir el tiempo de espera para acceder a una cita en consulta externa de psiquiatría infantil

Disminuir el tiempo de espera para acceder a una cita en DAMOC

Disminuir el tiempo de espera para acceder a una cita en el Departamento de Salud Mental en Familia

Disminuir el tiempo de espera para acceder a una cita en psicología diagnóstico

Disminuir el tiempo de espera para acceder a una cita en laboratorio



#### IV.-ACTIVIDADES

##### Objetivo específico 1:

**Mejorar el acceso a los servicios especializados en salud mental mediante la implementación de ventanillas únicas para citas de pacientes nuevos y continuadores.**

##### Acción 1.1

Asignar funciones al personal de ventanilla única:

- Acreditación del usuario SIS que solicita atención: verificación del cumplimiento de los requisitos para cobertura SIS
- Generación del formato FUA que corresponde a la atención del paciente SIS
- Verificar la consistencia del formato FUA con los procedimientos y profesionales de atención.
- Recepción, verificación y validación de la hoja de referencia presentada por el usuario SIS ( turno tarde )
- Creación de historias clínicas para pacientes nuevos SIS y particulares previamente evaluados por triaje de enfermería.
- Digitar las citas de los usuarios
- Actualización de datos de pacientes
- Verificación de cierre de partes diarios de atención del profesional de la salud, levantamiento de inconsistencias.
- Reprogramar citas
- Realizar llamadas telefónicas de confirmación de citas especialmente pacientes de DAMOC y Familia.
- Registro, verificación de datos y validación de pacientes que van a ser hospitalizados en pabellones.



- Registro, verificación de datos y validación de pacientes que ingresan a sala de observación de emergencia.
- El personal de caja hará las funciones de admisión el turno noche y los feriados y domingos previa capacitación.

### **Acción 1.2**

En forma progresiva la ventanilla única dará citas a:

Consulta externa psiquiatría adultos

Consulta externa psiquiatría de adicciones

Consulta externa de niños y adolescentes

Consulta externa de DAMOC

Consulta externa de Familia

Consulta externa de Psicodinámica

Consulta Externa Psicología Diagnóstico

Consulta externa Medicina Interna

Consulta Externa Medicina General

Consulta Externa de Odontología

Consulta externa Neurología

Citas para análisis de laboratorio

Citas para electroencefalograma

Citas para electrocardiograma



### Acción 1.3

Se realizará la programación y gestión de agendas con los diferentes servicios del hospital

La programación es realizada por la jefatura de cada servicio, validada por el departamento y la dirección del hospital.

La jefatura de cada servicio deberá tener actualizado el registro informático de la programación de turnos bajo responsabilidad.

La alteración en la programación de la actividad de consultas deberá ser asumida por el servicio correspondiente cuya jefatura adoptará las medidas del caso para evitar la insatisfacción del paciente ( feriados compensables, días libres otorgados, licencias, etc )

CRITERIO	PERÍODO DE TIEMPO RECOMENDADO
Planificación de las agendas	Debe estar operativa durante los 03 meses siguientes
Solicitudes de ausencias programadas (asistencia a Congresos, actividades docentes)	Con 30 días de antelación
Períodos vacacionales	Los períodos vacacionales ya están previstos desde el inicio del año. La Oficina de personal deberá suministrar esta información a la Unidad de Admisión.
Planificación de las guardias	Debe estar elaborada con 3 meses de anticipación

Una vez completada la programación es inevitable en el día a día realizar ajustes o adaptaciones puntuales de las agendas: anulaciones de citas, sobrecarga, bloqueo, reprogramaciones.

Anulación es la cancelación de la cita

Reprogramación es el cambio de fecha de la cita y comunicación de ésta al paciente.



Bloqueo es la inhabilitación de una parte de la agenda

Sobrecarga es la atención por encima de la actividad previamente establecida.

#### **Acción 1.4**

En el espacio de la Unidad Funcional de Admisión se encontrarán los consultorios de Triage que depende de consulta externa de adultos y de psiquiatría infantil (Triage 1 y 2 para adultos y triaje de psiquiatría infantil)

Los consultorios de triaje darán cita a pacientes nuevos y adicionales según fluxogramas adjunto.

#### **Acción 1.5**

La atención iniciará a las 7:00 am hasta las 7:00pm.

Personal de ventanilla única

Personal de caja

Personal de servicio social

Personal de triaje

Personal de la Unidad Funcional de Estadística

Personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud PAUS

Personal de Relaciones Públicas ( en la puerta de ingreso al hospital)

Personal de fotocopiadora

Personal de referencias contrareferencias

Personal SIS



### **Acción 1.6**

Implementar las ventanillas únicas con tecnología de punta (impresoras ticketeras, lector de DNI electrónico, teléfono celular para recordatorio de citas, lectoras de códigos de barras, sistema de cámaras de vigilancia, postes separadores de filas)

### **Acción 1.7**

Implementar funciones del kiosko multimedia:

Verificación de datos actualizados del paciente

Verificación de registro de citas

Verificación de financiamiento de atención SIS y Particular

Según los tres criterios anteriores se dará el ticket correspondiente al paciente.

Orientación al usuario

### **Acción 1.8**

El personal digitador de Consulta Externa pasará a formar parte de la Unidad Funcional de Admisión

**Objetivo específico 2:**

**Mejorar el proceso de orientación e información al usuario externo**

### **Acción 2.1**

Implementar la señalética en la Unidad Funcional de Admisión

### **Acción 2.2**

Capacitar a todo el personal de la Unidad Funcional de Admisión en temas de atención al cliente y cumplirán la etiqueta de conducta e imagen institucional que se encuentra en el manual para mejorar la atención a la ciudadanía aprobado con RM Nro 186-2015-PCM.



### Acción 2.3

Contratar personal orientador para la Unidad Funcional de Admisión para el turno tarde (kiosko multimedia)

### Acción 2.4

Realizar la inducción al personal de triaje en las tareas de su competencia

## V.-INDICADORES DE DESEMPEÑO

## VI.-ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	AÑO 2019											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1:</b> Mejorar el acceso a los servicios especializados en salud mental mediante la implementación de ventanillas únicas para citas de consulta externa y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.													
Acción 1.1 Asignar funciones al personal de ventanilla única:	OEI			X	X								
Acción 1.2 En forma progresiva la ventanilla única dará citas	OEI			X	X								
Acción 1.3 Se realizará la programación y gestión de agendas con los diferentes servicios del hospital	OEI			X	X								
Acción 1.4 Atención triaje	C.EXT			X	X								
Acción 1.5 La atención iniciará a las 6:30 am hasta las 6:30pm.	OEI			X	X								
Acción 1.6 Implementar las ventanillas únicas con tecnología de punta	DG			X	X								
Acción 1.7 Implementar funciones del kiosko multimedia	OEI			X	X								
Acción 1.6 Los digitadores de Consulta Externa formarán parte de la UFA	DG			X									
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2:</b> Mejorar el proceso de orientación e información al usuario externo													
Acción 2.1 Implementar la señalética en la Unidad Funcional de Admisión				X	X								
Acción 2.2 Capacitar a todo el personal de la Unidad Funcional de Admisión en temas de atención al cliente.					X								
Acción 2.3 Contratar personal orientador para la Unidad Funcional de Admisión					X								
Acción 2.4 Realizar la inducción al personal de triaje					X	X	X	X	X	X	X	X	X



## VII.- CRONOGRAMA

FASES DEL PLAN "CERO COLAS"	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	AÑO 2019													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
FASE DE PLANIFICACIÓN	Establecer línea de base de los indicadores	OGC-OEI		X	X											
	Reuniones de trabajo para elaborar el Plan	OGC-OEI		X	X											
	Aprobación del Plan por el Equipo de Gestión	DG				X										
FASE DE EJECUCIÓN O IMPLEMENTACIÓN	Implementar ventanilla única	OEI			X											
	Mejorar el proceso de orientación e información al usuario externo	OEI			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FASE DE SEGUIMIENTO	Medición de indicadores de tiempo de espera	OGC-OEI							X							
	Aplicación de encuestas	OGC-OEI							X							
	Medición de la satisfacción al usuario	OGC-OEI							X							
FASE DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Informe trimestral a la DG	OEI										X				
FASE DE INSTITUCIONALIZACIÓN	Institucionalización	DG													X	

## VIII.- PRESUPUESTO

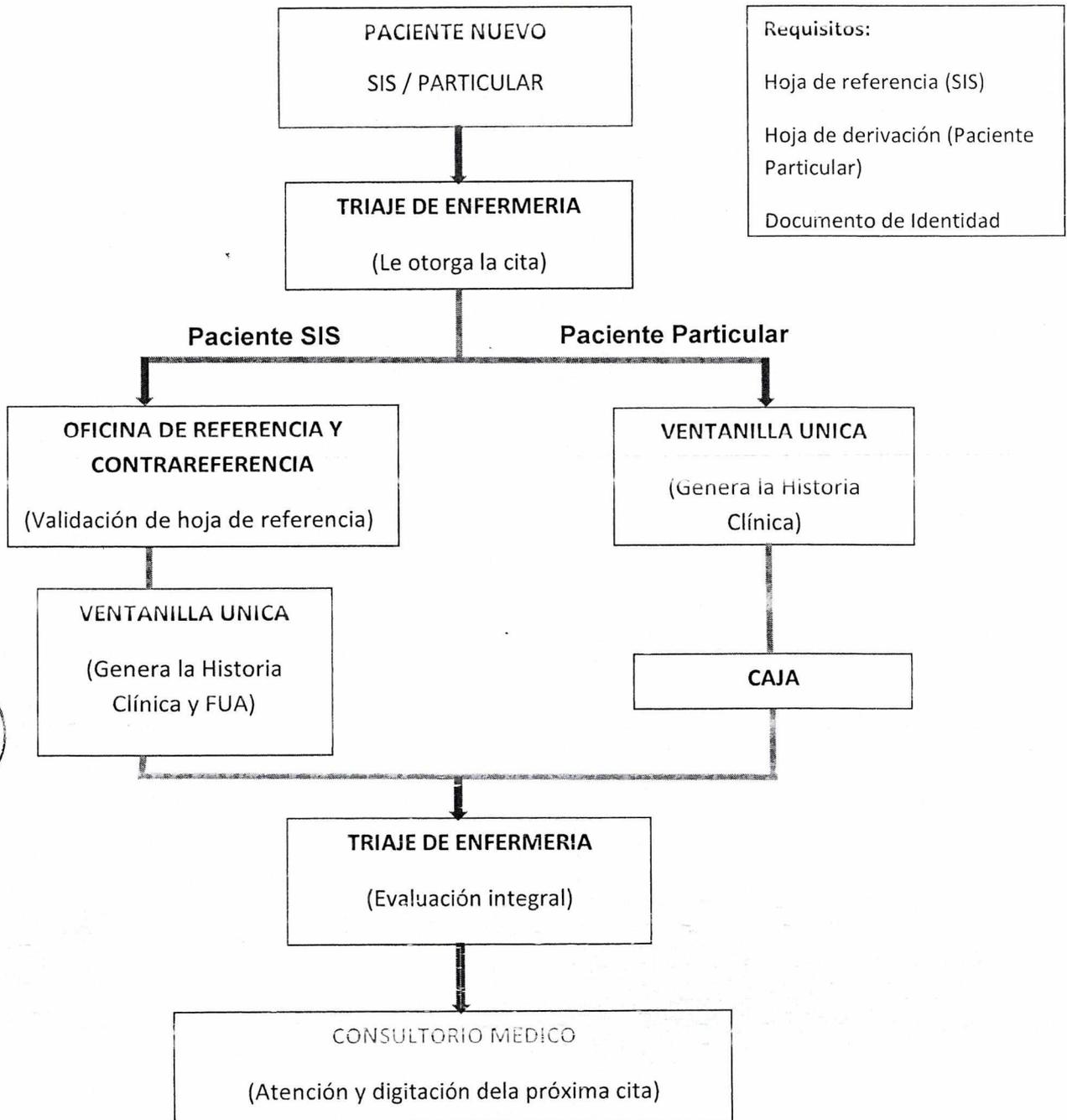
	Cantidad	Precio unit	Monto
01 personal para turno tarde kiosco multimedia	01		
02 personal para ventanilla 7 turno mañana y tarde	02		
02 orientadores exclusivos de la Unidad de Admisión	02		
Ticketeras impresoras	08	300	2 400
Lector de DNI electrónico	08	80	640
Teléfonos celular (para recordatorio de citas )	04		
Lector de código de barras	06	370	2 220
Sistema de cámara de vigilancia	01		
Postes separadores de filas con base de aluminio con portaletreiro para ordenador de fila	02	199	398
Alarma de seguridad	04	100	400



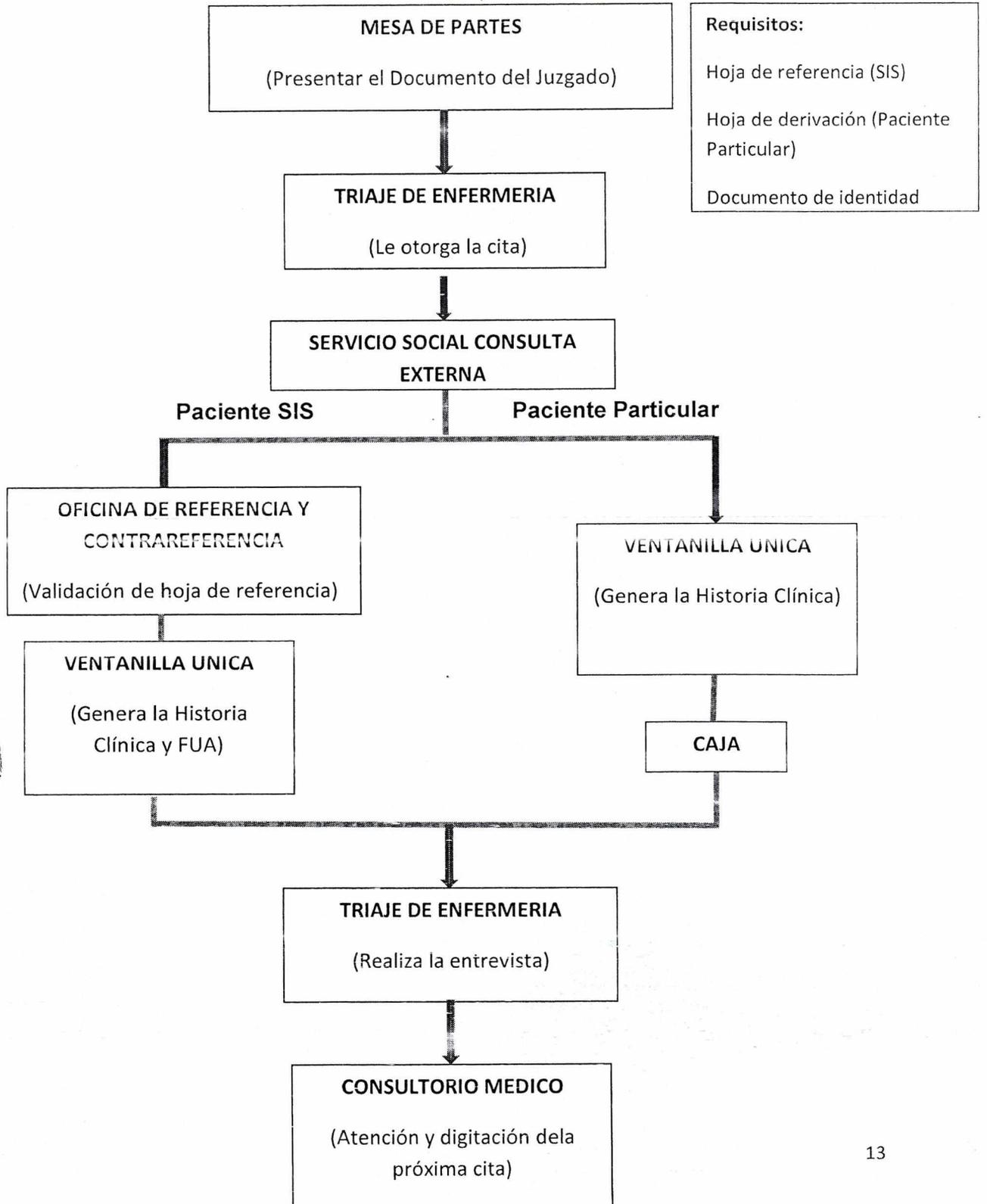
IX.-ANEXOS

Anexo 1: FLUXOGRAMAS

PACIENTE NUEVO SIS / PARTICULAR



**PACIENTE NUEVO CASO JUDICIAL**



## Anexo 2

### ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

(RM Nro 186-2015-PCM aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía")

#### a. Recomendaciones generales:

- Mantener siempre un trato respetuoso y cordial con los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado mostrando el pin de identificación.
- Al comunicarse entre el personal se debe tener en cuenta:
  - Acercarse a la persona para comunicarse directamente o a través de la línea telefónica.
  - Mantener un trato amical y respetuoso.
  - No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- Evitar mantener las manos en los bolsillos y evitar tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- Mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
- Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
- Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
- Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetados, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser, de preferencia, en color negro o azul marino.
- No está permitido comer en el área de trabajo.
- Sólo está permitido consumir alimentos (no bebidas alcohólicas) en el área de comedor.
- Asearse manos y rostro, después de las horas de refrigerio, antes de retornar al módulo de atención.
- No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- Mantener el módulo de atención limpio y ordenado.

#### b. Recomendaciones para el saludo

- Mantener contacto visual en todo momento.
- Mantener una postura firme, pero relajada.
- Mantener un rostro sonriente o de invitación. Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.
- Tener cuidado que las manos estén siempre limpias y no sudorosas.
- El personal de atención debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:
  1. Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención:
    - Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
    - Si espera a ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.



- Si extendiendo su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
- 2. Si espera que le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después iniciar conversación.
- 3. iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches"; e, inmediatamente después, dar la bienvenida "Bienvenido(a)".
- 4. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano dé su nombre y optar por un trato de usted. Hacer uso de los títulos formales: señor, señora, señorita, joven, etc.
- 5. Invitar al ciudadano a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas.
  - ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
  - ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?
- 6. No está permitido saludar de la siguiente manera:
  - ¿Para qué soy bueno/buena?
  - ¿A qué ha venido usted?
  - ¿Qué desea?
  - ¿Qué quiere hacer?
  - ¿Qué pasa señor/señora?
  - Hola

**c. Recomendaciones durante el servicio**

- Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción y, sobre todo, la educación.
- No entablar, conversaciones muy causales o intimas que afecten la productividad de la gestión que se necesite realizar y que prolonguen el tiempo de atención.
- Promover un dialogo amigable que haga sentir al ciudadano(a) bienvenido(a) y cómodo(a) para realizar la gestión.
- El asesor de servicio debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:
  1. Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros, y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
  2. Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
  3. Mantener contacto visual, siempre que corresponda.
  4. Evitar en todo momento hacer consultas a otro asesor de servicio en caso esté atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro asesor, ésta debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
  5. Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
  6. Evitar contestar con preguntas.
  7. Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
  8. Ordenar bien la información y el material a ofrecer.



9. Conseguir, en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
10. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
11. Si cuando se está atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pedir disculpas a la visita, descolgar y presentarse, atender la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpir la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo, de índole personal.
12. En caso no tener una solución inmediata, derivar o buscar apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida.

En asesor de servicio debe evitar retirarse de su módulo durante la atención al ciudadano siempre debe estar su atención y su esfuerzo enfocado en el ciudadano(a). Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, proceder a notificarlo al ciudadano, por ejemplo, "necesito sacar una fotocopia de su documento para proseguir con la gestión del trámite. Por favor, deme un momento, con su permiso".

Solo se puede ausentar del módulo entre atención de ciudadanos; es decir, se finaliza con la gestión de un ciudadano(a), se espera a que se retire del módulo y se pone en pausa el sistema de administrador de colas.

¡Nunca ausentarse del módulo durante la atención al ciudadano!

#### d. Recomendaciones para la despedida

Al terminar la gestión con el(la) ciudadano(a), despedir al mismo con una sonrisa calidad recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

1. Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
2. Identificarlo por su nombre, ofreciéndose para posteriores requerimientos.
3. Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
4. Transmitir siempre la sensación de que se ha hecho todo lo que está en nuestras manos.
5. Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, entregarlo. El asesor de servicios debe entregar el formulario de Encuesta de Servicio al ciudadano (por ejemplo, F001 – GCA) indicándole al ciudadano(a) dónde están los buzones. Debe decir lo siguiente: "Muchas gracias a usted, lo invitamos a participar de la Encuesta de Servicio al Ciudadano, creada con el propósito de dar un mejor servicio a la ciudadanía. Una vez evaluado el servicio, por favor deposite la encuesta en el buzón de calidad, ubicado en ...."
6. El anfitrión(a) tiene la responsabilidad de despedir siempre a todos los ciudadanos que se retiran del local, de la siguiente manera:
  - Asintiendo y sonriendo, se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con el reconocimiento de tiempo (mañana, tarde o noche): Buenos días, Buenas tardes, o Buenas noches.



- Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con:  
Muchas gracias por su visita, que tenga Ud. un buen día.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Al contestar una llamada**
  - Responder rápidamente. Contestar el teléfono antes del tercer "timbrado".
  - Evitar continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
  - Contestar e iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches"; e inmediatamente después, dar la bienvenida.
  - Identificarse inmediatamente con su primer nombre: ....Susana le saluda, ¿en qué le puedo ayudar? Al saludar, ser espontáneo, hablar con voz clara y pausada.
  - Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre.
  - En caso la llamada deba ser transferida al módulo de una entidad, indicar al ciudadano: "Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida al asesor de servicio que le brindará la información requerida".
- En caso sea necesario dejar a un ciudadano en espera**
  - Informar al(la) ciudadano(a) le motivo por el cual va a ponerlo en espera.
  - No disponer del tiempo del ciudadano, permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
  - No dejar en espera a un ciudadano por más de 30 segundos. De ser necesario, retomar el llamado informando al ciudadano la causa de la espera.
  - Al retornar el llamado, comenzar siempre con el nombre del ciudadano.
- Al transferir una llamada**
  - Transferir solo aquellas llamadas que no pueda atender.
  - Asegurarse de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
  - Antes de transferir el llamado, informar al(la) ciudadano(a) la razón por la que lo va a transferir.
  - A su vez, al transferir la llamada, esperar a que el compañero la atienda, informar el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.
  - Al recibir una llamada transferida, en primera instancia, presentarse, llamar al ciudadano por su nombre y verificar, con una breve reseña, la información que ha recibido.
- Transmitir mensajes**
  - Si es necesario tomar un mensaje, escribir el nombre del ciudadano que llamó y el teléfono al cual debe responder y, en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
  - Describir, en forma clara, el mensaje.
  - Repetir lo que escribió para verificar si comprendió correctamente.
- Al terminar una llamada**
  - Agradecer al ciudadano su llamada: "Gracias por llamar a ...., que tenga un buen día".
  - En caso de ser necesario un seguimiento, informar al(la) ciudadano(a).
  - Confirmar el teléfono para poder contactarse con el(la) ciudadano(a).
  - Hacer una pausa.
  - Esperar que el ciudadano cuelgue antes que usted.

