



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO

ISSEMUM

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

PROGRAMA

**Súmate**

Trato **digno** para **todos**

**CALIDAD Y SEGURIDAD  
PARA EL DERECHOHABIENTE**

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

## **PROTOCOLO PARA TRATAR CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**Objetivo:** Fortalecer y estandarizar el buen trato a los derechohabientes con discapacidad teniendo en cuenta los atributos del buen servicio que les permitirán brindar un trato digno y mejorar sus relaciones interpersonales.

### **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

**Identidad institucional:** Implica que cada servidor público se defina a sí mismo como perteneciente al ISSEMYM, por lo tanto, el uniforme y gafete deben usarlos siempre que esté en el puesto de trabajo.

**Actitud positiva:** Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al derechohabiente y transmitirle a través de una imagen clara la seguridad de que su petición será atendida.

**Amabilidad:** Es un factor clave en la atención al derechohabiente. La cortesía, respeto, sinceridad y buenos modales logran una percepción positiva del servicio.

**Escuchar:** Es tener la capacidad de prestar atención, de atender la petición o necesidad del derechohabiente.

**Empático:** Es la capacidad de entender al derechohabiente, ponerse en su lugar y tratarlo con respeto y simpatía, esta cualidad ayuda a saber detectar lo que el derechohabiente requiere y atender sus necesidades en la medida de lo posible.

**Asertividad:** Es expresarse de manera correcta, amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el derechohabiente.

**Los gestos:** El lenguaje gestual debe ser acorde a un trato de cordialidad y educado. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o pereza.

**El tono de voz:** El tono de voz y la expresión deben ser amables, utiliza palabras completas al hablar, no usar diminutivos, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado.

**Infórmate:** Mantente informado y actualizado sobre los trámites y servicios que otorga tu instituto.

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

**Trato digno:** *Implica ser conscientes y poner la voluntad de tratar a los demás al pie de la igualdad, toda persona merece que se le reconozca, valore y respete garantizando el resguardo de su dignidad.*

**“Siempre atendamos a los derechohabientes con respeto y trato digno”.**

- 1. Mantener el contacto visual es importante. Dirígete a la persona con discapacidad, no a su acompañante.*
- 2. Antes de ayudar a una persona con discapacidad, pregunta si lo requiere.*
- 3. Si responde que sí, pídele que te explique cómo puedes ayudarlo.*
- 4. No tocar sus muletas o silla de ruedas, a menos que lo indique la persona.*
- 5. No subestimar a las personas con discapacidad, ellos mismos son capaces de hacer bastantes cosas por sí solos, por lo que no hay que estar permanentemente ayudándolos a todo.*
- 6. Si es una persona con discapacidad visual, hacer descripciones detalladas del entorno.*
- 7. Cuando la persona tenga perro guía, no separarlo de ella, ni distraerlo o acariciarlo.*
- 8. Al dirigirse a una persona con discapacidad auditiva, hacerlo de frente y sin cubrirse los labios.*
- 9. Con las personas con discapacidad mental o intelectual, hablar claro y pausado, confirmar que la persona ha comprendido la información necesaria para su atención.*
- 10. El término correcto es persona con discapacidad.*



**ISSEMYM**

---

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

*11. Despedirse amablemente utilizando la frase:*

***“Espero haberle ayudado si necesita algo más, no dude en preguntar. En ISSEMYM estamos para servirle”***