

PROTOCOLO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LAS VENTANILLAS ÚNICAS DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

El Código de Conducta es un conjunto de normas tendientes a reforzar la actuación de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones; en apego y respeto a las leyes, y a los valores inscritos en el Código de Ética.

Las normas contenidas en él son un marco de referencia para que la conducta de los Servidores Públicos adscritos a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, se rija bajo principios de ética e integridad.

Con base en dicho código se procedió a realizar el protocolo de servicios que cada uno de los servidores públicos que laboran en áreas de atención a usuarios deberán seguir para dar cumplimiento a las conductas de servicio.

Confiabilidad, claridad y características del servicio

- Contar con los documentos normativos a la vista para que, en caso de duda, puedan ser consultados por el servidor público y por el usuario. Los documentos normativos actualizados también deberán estar publicados en el sitio de Internet.
- Todo servidor público que cumpla funciones de atención a usuarios deberá tener pleno conocimiento de la normatividad que aplica para los trámites en los que participe.

(Versión 02.00)

- Asimismo cualquier área que tenga que dar información, como puede ser atención telefónica, se deberá garantizar que cuente con la información, la normatividad, requisitos y horarios de atención actualizados.
- Que las áreas responsables de actualizar la normatividad, carteles o trípticos, informen con oportunidad de los cambios o modificaciones a dichos documentos a las ventanillas de servicio y centros de información telefónica.

Conveniencia y cortesía

- Abrir la ventanilla de servicio unos minutos antes del inicio del horario de atención. Permanecer en el lugar de trabajo durante la jornada y, en caso de ausencia, no hacerlo por un tiempo prolongado sino lo que corresponda a la situación que se presente.
- Tener a la vista de los usuarios el horario de atención y el horario de recepción de documento. Los horarios de atención y de recepción de documentos también deberán estar publicados en el sitio de Internet.
- Se deberá buscar los medios necesarios para que se pueda dar atención y servicio adecuado a personas con capacidades distintas.

Conveniencia, capacidad respuesta y características servicio

- Dar a conocer los plazos de atención legales para cada gestión solicitada.

(Versión 02.00)

- Mostrar la información en cada ventanilla de servicio, que los trámites tienen costos definidos y que para su gestión no se aceptan ningún pago o dádiva. Exhibir los costos para cada trámite, especificando que no se requiere de pagos adicionales.

Comunicación y conductas de Servicio

- Participar en las actividades de capacitación o instrucción que lleve a cabo la SCT, hacer evaluaciones de reacción sobre la calidad, utilidad y beneficios de la capacitación.
- Ofrecer al usuario un servicio con amabilidad y cortesía, cumpliendo con los siguientes requisitos:
 - Identificar el nombre del usuario y dirigirse siempre con su “nombre”.
 - Cuidar el tono de voz.
 - Hablar con respeto y amabilidad.
 - Evitar palabras ofensivas.
 - Pedir las cosas “por favor”.
 - Escuchar activamente.
 - Comunicar (busca) la empatía con el usuario.

(Versión 02.00)

- Dar las “gracias”
- Saludar y despedirse.
- Aceptar y empatizar con la queja o enojo del usuario, ofrecer una disculpa y solucionar con prontitud el problema.
- Atender y manejar el lenguaje no verbal.
- Mantener una apariencia física pulcra.

Apariencia, Competencia y confiabilidad

- Portar gafete dentro de las instalaciones, así como en el cumplimiento de cualquier comisión oficial, permitiendo que los usuarios y ciudadanos puedan identificarlos.

Competencia y capacidad de respuesta

- En todo proceso de relación, atención y servicio con un usuario, se pondrán en juego las siguientes actitudes de servicio:
 1. Transmitir una actitud positiva.

(Versión 02.00)

2. Identificar y atender las necesidades del usuario en los tiempos y formas definidas. Explícaselo para que no haya duda.
 3. Buscar la satisfacción del usuario, preguntar si tiene alguna duda, en caso de existir resolverla apropiadamente.
 4. Lograr la satisfacción del usuario inconforme.
- Llevar un registro y seguimiento de las solicitudes que se reciban, así como de la respuesta que se les da a los usuarios.
 - Asegurar dar respuesta a las “quejas y/o sugerencias” que se reciben en las ventanillas de atención y servicio, haciendo del conocimiento al personal de la forma en que se está dando atención.
 - En caso de ser solicitado por el usuario, se debe de informar de manera clara y permanente del procedimiento a seguir para hacer solicitudes de información vía transparencia o quejas a través del Órgano Interno de Control.
 - Los servidores públicos que laboran en áreas de atención a usuarios, deberán periódicamente revisar conjuntamente con los responsables de las áreas, los procedimientos que se siguen para dar atención a los trámites que se solicitan, para evaluar su eficiencia y determinar acciones de mejora.

(Versión 02.00)