

Oaxaca

JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

Secretaría de
Administración

“GUÍA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL”

GUÍA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal las herramientas necesarias para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, enfocándose en el mejoramiento de la atención, la ampliación del acceso a la información y la mejora en la percepción de la imagen institucional, integrándose en un ciclo de mejora continua.

GUÍA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

INSUMOS

- Trámites y servicios
- Recursos
- Sistemas
- Infraestructura



PRODUCTOS

- Trámites y servicios ágiles
- Personal capacitado
- Nuevas aplicaciones informáticas
- Espacios físicos confortables, funcionales y homogéneos

COMPONENTES

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este componente se llevará a cabo el levantamiento de información de todos los insumos involucrados en los trámites y servicios, a efecto de contar con un diagnóstico que nos permita conocer las características específicas y, por ende, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las Dependencias y Entidades.

ESTRATEGIAS

Integrar un inventario de trámites y servicios y conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía, así como también la infraestructura física y tecnológica, con que cuentan las Dependencias y Entidades, mediante la aplicación de estudios de medición para determinar la situación actual.

Levantamiento de información de los trámites y servicios que se proporcionan a la ciudadanía

OBJETIVO: Obtener información general acerca de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

ACTIVIDADES

a) Identificar los elementos generales de los trámites y servicios que se proporcionan a la ciudadanía:

- I. Nombre y descripción.
- II. Requisitos.
- III. Procedimiento.
- IV. Usuario/a a quien va dirigido.
- V. Documento a obtener.
- VI. Vigencia.
- VII. Medio de solicitud.
- VIII. Costo de los derechos o aprovechamiento aplicables.
- IX. Forma de pago.
- X. Domicilio de la Dependencia o Entidad que brinda el trámite o servicio.
- XI. Horario de servicio a la ciudadanía.
- XII. Fundamento jurídico.
- XIII. Responsable del trámite o servicio.

b) Identificar información de los trámites y servicios, en relación con su demanda, impacto, ingresos, etc.; datos que permitan clasificarlos, a fin de determinar aquellos que deberán incorporarse de manera prioritaria en las actividades de mejora.

Medición del índice de satisfacción de la ciudadanía

OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción, necesidades y expectativas de la ciudadanía, con respecto a la prestación de los trámites y servicios que proporcionan las Dependencias y Entidades.

ACTIVIDADES

a)

Llevar a cabo la aplicación de métodos y técnicas de investigación, tales como: encuestas, observación directa, entre otros.

b)

Analizar la información obtenida de los métodos de investigación aplicados y generar alternativas para la atención de las áreas de oportunidad detectadas.

c)

Presentar los resultados de la medición del trámite o servicio al personal adscrito al área administrativa responsable.

Esta línea de acción deberá realizarse antes y después de implementar las actividades de mejora, con el propósito de medir el impacto de las actividades emprendidas en beneficio de la ciudadanía; y será permanente para instrumentar la mejora continua y asegurar la calidad en el servicio.

Análisis de la infraestructura física y tecnológica

OBJETIVO: Conocer la situación actual de la infraestructura física y tecnológica con la que cuentan las Dependencias o Entidades del Poder Ejecutivo del Estado en las áreas de atención a la ciudadanía.

ACTIVIDADES

a)

Revisar el inventario actual de la infraestructura física y tecnológica de las áreas de atención de las Dependencias o Entidades que proporcionan trámites y servicios a la ciudadanía.

b)

Determinar los requerimientos necesarios para acondicionar el espacio físico para el área de atención a la ciudadanía de las Dependencias o Entidades.

MEJORA DE PROCESOS

Este componente comprende los requerimientos que deben cumplir las Dependencias o Entidades en cuanto a su normatividad, en términos de procesos, documentación y clasificación de trámites y servicios, atención oportuna de peticiones de la ciudadanía y en general la existencia e implementación de protocolos para la prestación del servicio.

ESTRATEGIA

Realizar el análisis, diseño y rediseño de procesos.

Mapeo de procesos

OBJETIVO: Representar de manera gráfica la secuencia de las fases, actividades y tareas que se ejecutan en los procesos de los trámites y servicios que se proporcionan a la ciudadanía, así como las instancias que intervienen en la realización de cada una de ellas y los tiempos de ejecución.

En caso de que los procesos de los trámites y servicios no estén documentados, el área administrativa responsable de estos, deberá realizar las siguientes actividades:

ACTIVIDADES

A

Identificar los procesos estratégicos; sustantivos y de apoyo.

B

Recabar información sobre el desarrollo y flujo de la información de los procesos que generan un producto a la ciudadanía (procesos sustantivos).

C

Describir en un documento de manera detallada cada una de las actividades de los procesos, considerando desde los elementos de entrada (insumos) hasta los resultados que se obtienen como consecuencia de la realización del proceso (productos).

Análisis y mejora de procesos

OBJETIVO: Analizar los procesos sustantivos para identificar e implementar actividades de mejora que contribuyan a eficientar la prestación de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

ACTIVIDADES

A

Aplicar técnicas de análisis de procesos que permitan identificar la causa raíz potencial de las situaciones que están generando insatisfacción en la ciudadanía durante el trámite o servicio.

B

Identificar actividades preventivas, correctivas y de mejora, así como determinar los requerimientos para su implantación.

C

Rediseñar descriptiva y gráficamente los procesos, destacando los cambios que revertirán las causas de insatisfacción del usuario/a.

D

Identificar los procesos o parte de los mismos susceptibles de automatización.

E

Establecer indicadores de medición de los procesos que permitan evaluar los resultados de las actividades de mejora implantadas.

Elaboración y autorización de manuales de procedimientos

OBJETIVO: Contar con un documento que facilite a las personas al servicio público el desempeño de sus actividades, mediante la formalización y estandarización de los métodos de trabajo.

A

Integrar un manual con los procedimientos diseñados o rediseñados y remitirlo a la Secretaría de Administración para su validación y posterior publicación previo trámite de autorización correspondiente.

B

Difundir el manual de procedimientos entre el personal de la Dependencia o Entidad.

ACTIVIDADES

C

Verificar de manera permanente la adecuada aplicación del manual.

D

Mantener actualizado el manual de procedimientos.

Diseño de material de apoyo

OBJETIVO: Diseñar de manera física y digital material informativo relativo a los trámites y servicios otorgados a la ciudadanía.

ACTIVIDADES

A

Elaboración y/o actualización de trípticos, tableros de Información, infografías y páginas web oficiales.

TRÍPTICO

Requisitos para renovar contrato de servicio

- 1 Copia de escrituras o recibo predial (si es el mismo propietario) o acta de posesión (en caso de trámite de escritura, presentar constancia notarial).
- 2 Copia de identificación oficial del propietario
- 3 Croquis de localización
- 4 Copia del recibo de agua potable
- 5 En caso de no ser el propietario quien realice el trámite, deberá presentar carta poder anexando copias de credencial de elector.

Requisitos para cambio de propietario

- 1 Copia de escrituras y o acta de posesión (en caso de trámite de escritura, presentar constancia notarial).
- 2 Copia de identificación oficial del propietario
- 3 Croquis de localización

Requisitos para trámite de instalación de toma de agua y descarga de drenaje

- 1 Copia de escrituras y o acta de posesión (en caso de trámite de escritura, presentar constancia notarial).
- 2 Copia de identificación oficial del propietario
- 3 Croquis de localización
- 4 Copia del recibo de agua potable
- 5 En caso de no ser el propietario quien realice el trámite, deberá presentar carta poder anexando copias de credencial de elector.

- 4 Original y Copia del recibo de agua potable sin adeudos
- 5 En caso de no ser el propietario quien realice el trámite, deberá presentar carta poder anexando copias de credencial de elector.

Cuida y protege tu medidor de agua

MEDIDOR DE COBRE O BRONCE
Es necesario tener una protección para evitar su robo o maltrato.

EN CASO DE ROBO
Comunicar a SAPAO en donde te brindaremos la atención y ayuda.

DA DE BAJA TU MEDIDOR
Ayuda al departamento de gestión de usuarios para dar de baja el sistema de tu medidor.

MEDIDOR EN MAL ESTADO
Comunicar a SAPAO donde te brindaremos atención y ayuda y realizar el mantenimiento del mismo.

Centro de Atención SAPAO
951 501 59 30

951 461 59 68

Planta Fortín: M. Sabino Crespo # 509 Centro, Oax.



Envía fotos, videos y ubicación exacta al:

951 461 59 68

Fugas de agua potable, drenaje sanitario y robo de medidores



SAPAO TE ATIENDE LOS 365 DÍAS DEL AÑO

951 501 59 30

SAPAO GobOax

SAPAO_GobOax

SAPAO_GobOax

REALICE SU PAGO EN INSTITUCIONES BANCARIAS Y TIENDAS DE CONVENIENCIA



En cajas de SAPAO podrás realizar tu pago únicamente con tarjeta de crédito o débito VISA

Y recuerda que en el módulo CENTRO (de la calle de Bustamante) hay una sucursal CitiBanamex para pago en efectivo

Si necesitas volver a imprimir tu línea de captura visita nuestros

MÓDULOS DE SERVICIOS

Localiza el Módulo más cercano a tu domicilio

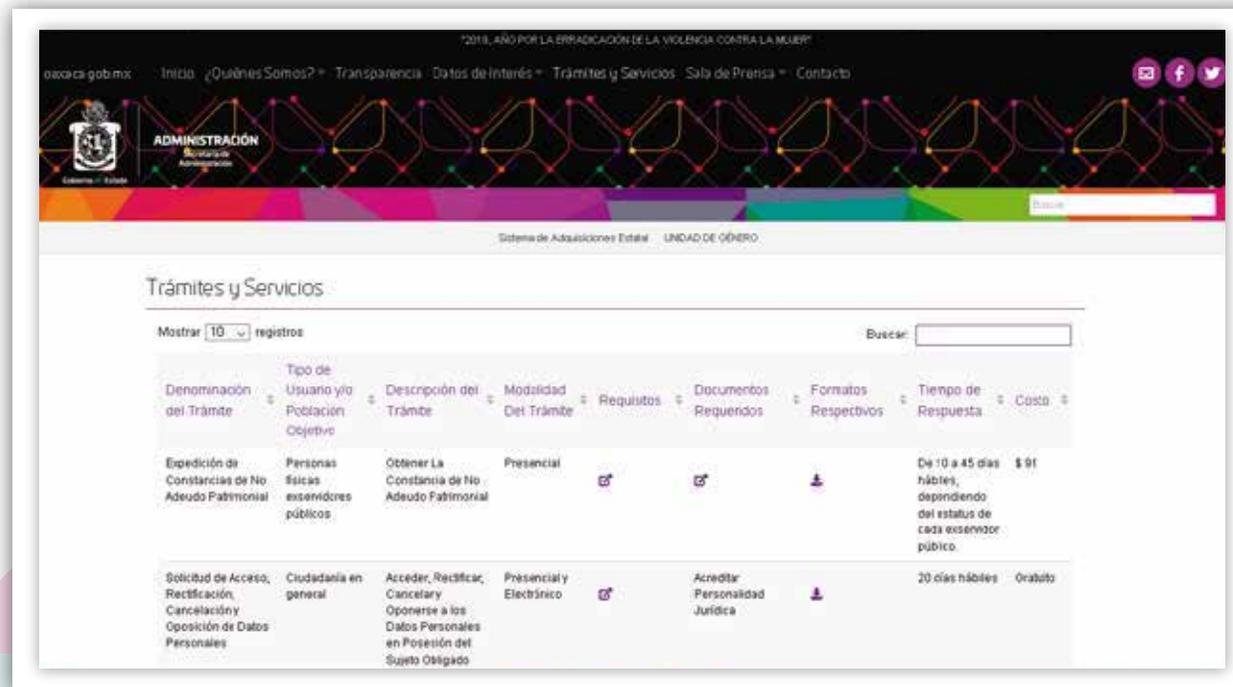
- PLANTA FORTÍN 1 (COMERCIALIZACIÓN)**
Manuel Sabino Crespo #509 Col. Centro
Tel: 501 59 30
- CENTRO**
Calle Bustamante #503 Centro
Tel: 501 59 88
- ORIENTE**
Av. Universidad #1 Ex Hacienda Candiani
Tel: 344 85 17
- PONIENTE**
Juan de Dios #100 #102 Col. Vicente Suárez
Tel: 501 29 20
- SUR**
Proteccion de Ciudad por Victoria #102 Col. Libertad
Tel: 501 90 94
- NORTE**
Calle Volcan de Fuego, insq. Zempoltepec Col. Volcanes
Tel: 500 32 39
- MONTOYA**
Av. Alameda S/N Agencia de policía de Montoya
Tel: 507 92 18
- REFORMA**
Centro comercial Soriana local 3 col. Reforma

TAMBIÉN PUEDES:

- Solicitar tu recesión o elaboración de toma nueva
- Realizar el cambio de propietario de tu toma
- Regulariza tu toma de agua
- Elaboración de presupuestos de agua y drenaje
- Pide la inspección de tu toma, tarifa y clase
- Descargos de tomas de agua

HORARIOS:

Lunes a Viernes
8:00 a 16:00 Hrs.
Sábados
10:00 a 13:00 Hrs.



- ▶ **La página web oficial** de las Dependencias y Entidades deberán contar con una pestaña de trámites y servicios, la cual contendrá un índice de los ofrecidos, cumpliendo con los elementos establecidos en la Ley General de Mejora Regulatoria.
- ▶ **Para el diseño de la página web se deberán seguir las disposiciones de la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital y el Manual de Identidad 2016-2022.**



- ▶ Este tablero se colocará en áreas comunes de las Dependencias o Entidades y será una forma de mostrar información relevante de los trámites y servicios de mayor demanda.
- ▶ Mostrar una infografía que ejemplifique las etapas que componen el trámite o servicio.
- ▶ Exhibir información relevante para el/la usuario/a tales como nombre, tiempo de ejecución estimado, costo, requisitos, área responsable, horario de atención, etc.
- ▶ Contar con letra visible y estar alineado al Manual de identidad 2016-2022.

MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicios con los que cuenta el área de atención a la ciudadanía de las Dependencias o Entidades con el fin de ofrecer información y gestionar trámites y servicios.

ESTRATEGIA

Renovar, modernizar y dar mantenimiento a la infraestructura física y tecnológica en las diferentes áreas de atención a la ciudadanía.

Redistribución de espacios

OBJETIVO: Aprovechar al máximo los espacios de las oficinas en los que se ofrecen los trámites y servicios, privilegiando las áreas de atención a la ciudadanía.

Analizar la problemática en la realización de trámites o prestación de servicios, generada por la insuficiencia o falta de acondicionamiento de espacios físicos.

A

Determinar los requerimientos de espacios físicos necesarios para mejorar la atención de la ciudadanía, de acuerdo con el trámite o servicio que se proporciona.

B

ACTIVIDADES

Elaborar un plano arquitectónico con base en las necesidades del servicio, el cual deberá ser congruente con la imagen Institucional determinada.

C

Llevar a cabo la redistribución de espacios atendiendo las necesidades del desarrollo de los trámites y servicios orientados a la ciudadanía.

D

Remodelación de oficinas.

OBJETIVO: Mejorar la imagen y funcionalidad de las áreas de atención a la ciudadanía de las Dependencias o Entidades.

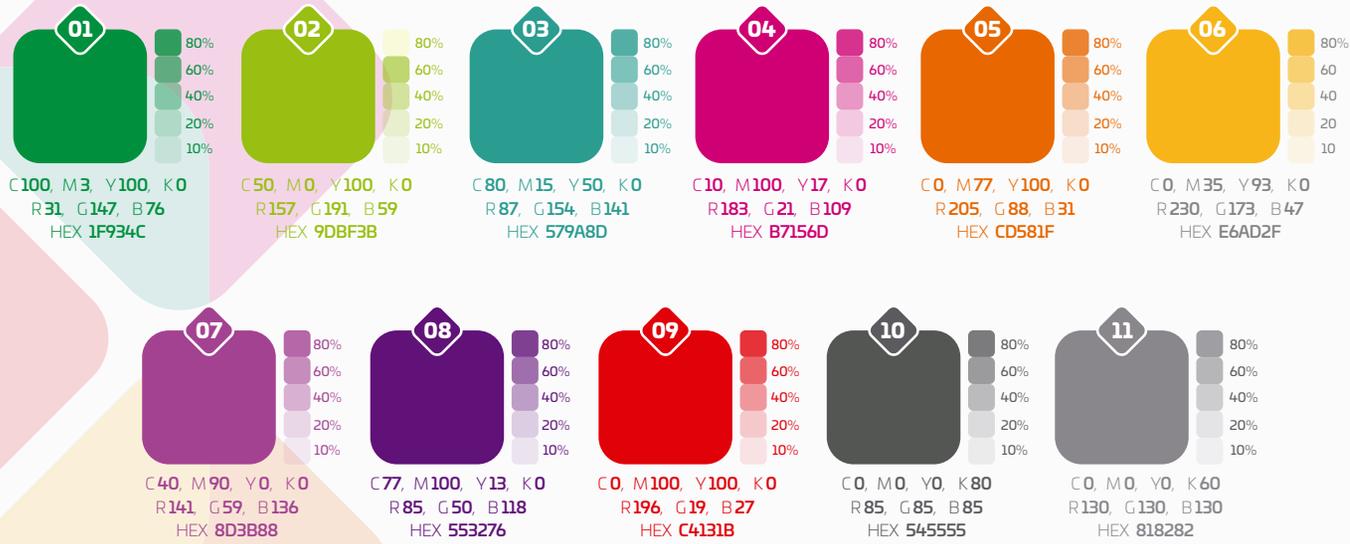
A

Estandarizar el color de los interiores de las áreas de recepción, utilizando el color blanco amanecer para pintar las paredes.

B

La aplicación de la imagen institucional en el área de atención a la ciudadanía de las Dependencias o Entidades debe apegarse al Manual de Identidad 2016-2022 para asegurar su uso correcto.

► **Blanco Amanecer**
(756 Vinimex)



Equipamiento de áreas administrativas

OBJETIVO: Contar con áreas de atención a la ciudadanía de las Dependencias o Entidades confortables, funcionales y modernas.

ACTIVIDADES

Determinar los requerimientos de bienes muebles de las áreas administrativa, privilegiando las áreas de atención a la ciudadanía.

A

Equipar las áreas de atención a la ciudadanía con muebles (modulares o escritorios) color caoba.

B

El mobiliario para archivo hará juego con el diseño de los modulares y escritorios.

C

Las mamparas serán de color blanco con el logo institucional y escudo del Gobierno del Estado y las sillas de color negro.

D



MODULAR DE ATENCIÓN



RECEPCIÓN



ARCHIVERO



SILLERÍA ÁREA DE ESPERA



SILLA PARA VISITA



SILLA PARA SERVIDOR/A PÚBLICO/A

Señalización en las áreas de atención a la ciudadanía de las Dependencias o Entidades

OBJETIVO: Facilitar a la ciudadanía la identificación de las áreas donde se prestan los trámites y servicios.

ACTIVIDADES

A

Realizar un diagnóstico de requerimientos de señalización.

B

Determinar el número, tipo y características de los letreros, placas y tableros requeridos.

C

Elaboración de los gafetes especiales para las personas al servicio público que interactúen con la ciudadanía.

PLACA EXTERNA PARA LAS DEPENDENCIAS O ENTIDADES



ESPECIFICACIONES

- ▶ Placa de metal de 1.30 x 0.80 metros.
- ▶ Vinil warm gray 2C aplicado en líneas como fondo y en logotipo de compromiso.
- ▶ Escudo del Gobierno del Estado de Oaxaca, siglas y nombre de las Dependencias o Entidades en colores oficiales, textos en letra Univia en mayúsculas y minúsculas, según corresponda.
- ▶ Colocación de cuatro tornillos con cuerda completa
- ▶ para recibir chapetón y empotrar las placas de acrílico en muro.
- ▶ Cuatro chapetones de aluminio anodizado con cuerda para sujetar acrílicos.
Cuatro separadores de aluminio anodizado de 2 centímetros.

PLACA INTERNA PARA ÁREAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN DEPENDENCIAS O ENTIDADES

Esta placa es utilizada para señalar, las puertas en las que se encuentran las áreas administrativas.



ESPECIFICACIONES

- ▶ Placa de acrílico transparente de 30x15 centímetros, de 3 milímetros de espesor.
- ▶ Impresión de texto en vinil adherible.
- ▶ Texto en letra Univia en mayúscula color rojo.
- ▶ Escudo y logotipo del Gobierno del Estado y logo de la Dependencia o Entidad.
- ▶ Colocación de tornillo por esquina para sujetar al muro (considerar tornillos con apariencia de chapetón).

DISPLAYS

Las Dependencias o Entidades deberán instalar displays en áreas comunes del inmueble o en el interior de las áreas de atención para invitar a la ciudadanía a denunciar actividades en las que hayan intentado abusar de ellas o hayan sido víctimas de prácticas ilegales.

ESPECIFICACIONES

- ▶ Impresión directa en selección a color sobre lona de vinil de 1.75x0.75 metros.
- ▶ Número telefónico, correo electrónico y nombre de la aplicación de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental.

Oaxaca **SCTG**
JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO

LA NUEVA APP PARA PRESENTAR QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS

Contraloría Digital - AOX. es una aplicación que puedes descargar y usar en tu celular o tableta para presentar quejas, denuncias o sugerencias relacionadas con los Servidores Públicos

Selecciona la Categoría

QUEJA

DENUNCIA

SUGERENCIA

¡TU DENUNCIA PUEDE SER ANÓNIMA!

El servicio es gratuito

Correo: quejas.contraloría@oaxaca.gob.mx

Tel.: 01 (951) 501 5000
ext. 10479 o a través del
01 800 HONESTO

Identificación de las personas al servicio público.

OBJETIVO: Identificar los roles de las personas al servicio público (repcionistas o asesores/as) que forman parte de la organización mediante la portación de los gafetes institucionales, especiales y la vestimenta correspondiente.

Gafete institucional



Gafete para recepcionistas y asesores.



- ▶ El gafete especial debe cumplir con los lineamientos del Manual de Identidad 2016-2022.
- ▶ Este deberá contener exclusivamente el nombre, cargo y área de adscripción en un tamaño de fuente que facilite la visibilidad por la ciudadanía.



Playera para recepcionista



Camisa para asesor/a

ESPECIFICACIONES

- ▶ Playera tipo polo color blanco.
- ▶ Lado izquierdo bordado con el escudo y logotipo del Gobierno del Estado y logo de la Dependencia o Entidad.

- ▶ Camisa manga larga color blanco.
- ▶ Lado izquierdo bordado con el escudo y logotipo del Gobierno del Estado y logo de la Dependencia o Entidad.

Automatización de procesos

OBJETIVO: Agilizar la prestación de los trámites y servicios que se proporcionan a la ciudadanía, mediante la utilización de tecnologías de la información.

ACTIVIDADES

A

Es necesario que previo a la automatización de los trámites y servicios, se realice el rediseño de los procesos de trabajo, a fin de garantizar no sólo la agilidad en las actividades, sino también, la eficacia en la atención a la ciudadanía.

B

Diseñar o adoptar sistemas de información que contribuyan a agilizar los procesos vinculados con los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

C

Determinar y gestionar la adquisición del software y hardware necesario, observando la normatividad en la materia.

Sistema de gestión de turnos

OBJETIVO: Establecer sistemas que permitan agilizar la atención de la ciudadanía que coadyuven a garantizar que la prestación de los trámites o servicios sea equitativa y que la espera para recibir atención sea más cómoda y confortable.

ACTIVIDADES

A

Analizar la demanda del servicio para determinar la implantación del sistema de gestión de turnos.

B

Acondicionar un área de espera con sillería, de conformidad con los espacios disponibles.

C

Utilizar un display en el que se señale el turno que se atiende y la ventanilla que corresponda.

D

Realizar las gestiones correspondientes para la adquisición del equipo.

CULTURA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Este componente da cuenta de las actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos, para el ejercicio de atención a la ciudadanía.

Este estándar expresa las habilidades y actitudes con la que una persona debe de contar para prestar de manera óptima atención a la ciudadanía, es por ello que se han dividido las actividades en los distintos roles que componen la atención desde la entrada, desarrollo de atención, y salida, hasta la resolución de posibles conflictos y la atención preferencial.

ESTRATEGIA

Capacitación y/o certificación del personal en el estándar de competencia EC0105 “Atención al ciudadano en el sector público” emitida por el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

Detectar las necesidades de servicio requerido por la ciudadanía

OBJETIVO: Establecer los elementos con los que debe cumplir la persona al servicio público para la atención a la ciudadanía.

ACTIVIDADES

A

Presentación ante el/la ciudadano/a utilizando el protocolo establecido.

B

Obtención de información del servicio que solicita el/la ciudadano/a.

C

Obtención de la información institucional sobre el servicio solicitado por el/la ciudadano/a.

D

Confirmación del requerimiento hecho por el/la ciudadano/a.

Gestionar el servicio requerido por la ciudadanía

OBJETIVO: Brindar dentro del desarrollo del trámite o servicio una atención digna, eficiente, oportuna y de calidad a la ciudadanía.

ACTIVIDADES

A

Informar a el/la ciudadano/a los requisitos del trámite o servicio a realizar.

B

Revisar la información y/o documentación para proporcionar el trámite o servicio solicitado por el/la ciudadano/a.

C

Turnar a el/la ciudadano/a con el área encargada para la atención del trámite o servicio solicitado.

Procesar la documentación del trámite o servicio proporcionado a el/la ciudadano/a

OBJETIVO: Procesar de manera adecuada información y/o documentación del trámite o servicio proporcionado a el/la ciudadano/a para su puntual seguimiento.

ACTIVIDADES

A

Resguardar la información y/o documentación del trámite o servicio proporcionado a el/la ciudadano/a.

B

Desarrollar conforme a la documentación recibida, el procedimiento correspondiente solicitado por el/la ciudadano/a.

C

Finalizar la atención a el/la ciudadano/a de forma satisfactoria.

**PROTOCOLO DE
ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA**

**INGRESO A LAS
DEPENDENCIAS
O ENTIDADES**



ATENCIÓN POR PARTE DE LAS/LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

Las/los guardias de seguridad deben:

- ▶ Abrir la puerta cuando el/la ciudadano/a se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- ▶ Hacer contacto visual y sonreír, evitando mirarle con desconfianza.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INGRESO A LAS DEPENDENCIAS O ENTIDADES



ATENCIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS RECEPCIONISTAS

- ▶ Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a al (Nombre de la Dependencia o Entidad) mi nombre es (nombre y apellido) ¿Cómo puedo ayudarle?”
 - ▶ Instruir a el/la ciudadano/a acerca de los requisitos para la realización de los trámites o servicios ofrecidos.
 - ▶ Supervisar la gestión del sistema de turnos en caso de que se cuente con uno y estar al pendiente de las necesidades que presente el/la ciudadano/a en su estancia.
 - ▶ Orientar a el/la ciudadano/a hacia el lugar al que debe dirigirse para que le atiendan.
- ▶ Invitar a el/la ciudadano/a a tomar asiento, señalizando los lugares convenidos para hacerlo.
 - ▶ Dedicarse en forma exclusiva a el/al ciudadano/a que están atendiendo y escucharle con atención.
 - ▶ Responder a las preguntas de el/la ciudadano/a dándole toda la información que requiera de forma clara y precisa.
 - ▶ Instruir a el/la ciudadano/a cuando su solicitud no sea atendida por la Dependencia o Entidad y orientarle sobre el ente público correspondiente para su atención.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

DESARROLLO DE LA ATENCIÓN



ATENCIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS ASESORAS

- ▶ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a al área de atención de la (nombre de la Dependencia o Entidad)”, “Mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”.
- ▶ Preguntarle a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a esta, anteponiendo “Señor”, “Señora”, “Señorita”, “Joven”.
- ▶ De ser posible contar con suministros (agua y café) para el/la ciudadano/a.
- ▶ Dedicarse en forma exclusiva a el/la ciudadano/a que están atendiendo y escuchar con atención.
- ▶ Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere”.
- ▶ Responder a las preguntas de/la ciudadano/a y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ▶ Evitar el frote de las manos o manipular objetos constantemente.
- ▶ Hablar en un tono claro, firme y confortable.
- ▶ Vestir formalmente.
- ▶ Preguntar antes de finalizar a el/la ciudadano/a si tiene alguna inquietud o si necesita algún tipo de atención adicional.
- ▶ Exhortar a el/la ciudadano/a a realizar la encuesta de satisfacción a la ciudadanía.
- ▶ Despedir a el/la ciudadano/a deseándole un buen día y canalizándola con un persona que funge como recepcionista para depositar en el buzón la encuesta de satisfacción a la ciudadanía.

RETIRO DEL PUESTO DE TRABAJO

Si la persona al servicio público tiene que retirarse del puesto de trabajo (solo en casos excepcionales), antes debe dirigirse a el/la ciudadano/a para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar."

SI LA SOLICITUD REQUIERE MAYOR ANÁLISIS

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, a la persona al servicio público le corresponde:

- Explicarle a el/la ciudadano/a la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en la que recibirá respuesta y el medio por el cual se entregará.
- De ser necesario elaborar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrando sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

FINALIZACIÓN DEL SERVICIO



- ▶ Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y darles seguimiento.
- ▶ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a personas en situaciones particulares, como personas adultas mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas, población en situación de vulnerabilidad, personas con discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:



Para las personas adultas mayores o mujeres embarazadas, una vez que entran a la sala de espera, la persona al servicio público debe dar prioridad en su atención sin que tengan que esperar.



Atención a niños y niñas tienen prioridad sobre las demás personas, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que digan. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde a su edad.



Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se debe tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mirar a el/la ciudadano/a con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda?, ¿En qué le puedo ayudar?”
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona determine su exposición, aunque pueda preverse el final de una fase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.



- Procurar que las personas que usen muletas o silla de ruedas las dejen al alcance de la mano, procurando que en el caso de sillas de ruedas, sean atendidos en la misma.
- Solicitar a un recepcionista que lo acompañe a la salida.
- Mantener una actitud tranquila, repitiendo la información las veces necesarias.
- Dirigirse como “personas con discapacidad”, no discapacitados, inválidos, etc.
- Llevar a la persona hasta su lugar de espera o en su defecto a la ventanilla.
- Si la persona está en silla de ruedas, situarse a la misma altura que la ella.



- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le tomará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informada sobre las actividades que se estén realizando durante la solicitud. Se le otorgarán los medios necesarios para realizar el trámite. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Se recomienda evitar el uso de palabras como ahí, allá o por aquí. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre su hombro o brazo. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuales son, si por algún motivo la persona al servicio público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

- ▶ Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y evitando gritar, pues se puede percibir una actitud hostil aun sin ser el caso.



Para atención a personas con sordoceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo a la persona usuaria, tratar de entablar comunicación con la persona, vocalizando correctamente y atendiendo las indicaciones de la persona acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.



La atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.



A las personas con discapacidad cognitiva se les debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).



- A las personas con discapacidad mental se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (debido a la dificultad para entender conceptos y suministrar información).



- Para la atención a personas con discapacidad múltiple, la cual se considera como el conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social se les debe atender conforme a los protocolos anteriores de cada tipo de discapacidad.



ATENCIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS ASESORAS.

Al contestar la llamada:

- ▶ Contestar el teléfono antes del tercer tono.
- ▶ Saludar a quien llama incluyendo el nombre de la Dependencia o Entidad correspondiente, seguido del saludo, el nombre de la persona que tomó la llamada y la pregunta “¿en qué le puedo servir?”

Transferir llamada:

- ▶ Cuando la solicitud no es de la competencia de la Dependencia o Entidad, canalizar a el/la ciudadano/a al lugar donde debe llamar.
- ▶ Evitar transferir demasiadas veces la llamada a áreas que no resolverán la solicitud.

Llamada en espera:

- ▶ Si el/la ciudadano/a llama a una persona que no se encuentra, tomar su nombre y número de teléfono comunicándole que le llamarán de regreso a la brevedad.
- ▶ En caso de ser necesario hacer esperar a el/la ciudadano/a, decirle por favor si lo puede esperar en la línea y al regresar agradecerle la espera.

Terminar la llamada:

- ▶ Si se le ha invitado a el/la ciudadano/a a asistir de forma presencial, informarle sobre todos los documentos que necesitará, el horario de atención, y domicilio.
- ▶ Preguntar a el/la ciudadano/a si tiene alguna otra duda, despedirlo agradeciéndole por llamar y deseándole un buen día dejando que cuelgue primero.

RECOMENDACIONES GENERALES

- ▶ Articular las palabras con nitidez.
- ▶ Evitar interrupciones y tiempos de espera.
- ▶ Evitar ruidos innecesarios.
- ▶ Evitar el uso de dulces, chicles o tomar agua a la hora de la llamada telefónica.
- ▶ No hablar con terceros en el momento de atender a el/la ciudadano/a.
- ▶ Si la persona al servicio público está imposibilitada para disipar las dudas de el/la ciudadano/a, exponer las cuestiones por las cuales no fue posible, una disculpa y una alternativa de solución.



ATENCIÓN POR PARTE DE LAS/LOS ASESORES

- ▶ Iniciar la redacción del correo electrónico por el saludo y agradeciendo el haberse comunicado al área administrativa que recibe el correo.
 - ▶ Verificar que la información sea suficiente para poder dar una respuesta precisa a el/la ciudadano/a, en caso contrario, notificarle por el mismo medio.
 - ▶ Redactar las respuestas en lenguaje sencillo, concreto y respetando las reglas ortográficas.
- ▶ Finalizar la redacción de la respuesta dejando a el/la ciudadano/a los canales de comunicación alternos, el domicilio de la Dependencia o Entidad y su horario de atención.
 - ▶ Evitar el uso correos electrónicos personales.
 - ▶ Utilizar el banner que incluya los datos de la persona al servicio público que está comunicándose, obedeciendo las disposiciones de la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital.

Oaxaca
JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Secretaría de
Administración

Lic. Pedro Cruz Perez

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Tel. **501-5000** Ext. **10987**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Es muy importante que las personas al servicio público guarden la compostura en todo momento a la hora de servir a la ciudadanía, es por ello que en el caso de presentarse inconformidades se tengan presentes los siguientes puntos:



- ▶ Escucha a la persona hasta que esta se desahogue, respira profundo y relaja los músculos faciales.
- ▶ Demostrar su disposición para ayudarlo, toma notas de lo sucedido y realiza preguntas adicionales solo si se presenta el caso.
- ▶ Comunica a el/la ciudadano/a que comprende y lamenta lo sucedido y le propone buscar una alternativa de solución.
- ▶ Escribir una recomendación en la parte de sugerencias de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía, o escribir una queja y remitirla a los canales de comunicación de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental.
- ▶ Si escribe una recomendación en la encuesta de satisfacción a la ciudadanía, esperar a que el/la ciudadano/a redacte la queja y le pide a una persona que funja como recepcionista que la deposite en el buzón de encuestas.
- ▶ Dar seguimiento al tema hasta su resolución.

MEJORA CONTINUA

Este componente es una herramienta de mejora para cualquier proceso de trámite o servicio, la cual permite un crecimiento y optimización de factores importantes de las Dependencias o Entidades que mejoran el rendimiento de estas, en forma significativa. Una vez que la mejora continua determina las variables de mayor impacto al proceso de trámite se les debe dar seguimiento en forma constante, estableciendo un plan de mejora.

ESTRATEGIA

Evaluar de manera permanente, las actividades y resultados de la guía; operando mecanismos que permitan la continuidad y permanencia a fin de garantizar la sustentabilidad de la modernización.

REINGENIERÍA DE PROCESOS

OBJETIVO: Garantizar el incremento continuo de la satisfacción de las personas usuarias de los trámites y servicios gubernamentales.

ACTIVIDADES

- a) Establecer objetivos de mejora continua e indicadores de medición.
- b) Medir en los periodos establecidos la satisfacción de la ciudadanía y evaluar sus necesidades y expectativas.
- c) Incorporar de manera permanente a los servidores públicos en programas de capacitación y establecer indicadores de monitoreo del desempeño.
- d) Realizar un análisis y mejora constante del desempeño de los procesos de la organización.
- e) Mantener en óptimas condiciones físicas y operativas los bienes muebles e inmuebles.
- f) Incorporar nuevos sistemas de información para agilizar los procesos de los trámites y servicios de las Dependencias y Entidades.
- g) Establecer sistemas de evaluación de las actividades de modernización administrativa, a fin de conocer el avance que se ha obtenido en la mejora de los trámites y servicios.



Secretaría de
Administración

 Secretaría de Administración

 @Admon_GobOax

www.oaxaca.gob.mx/administracion

CIUDAD ADMINISTRATIVA

Carretera Oaxaca-Istmo kim. 11.5,
Edificio 1, Nivel 3, C.P. 68270,
Tlaxiáctac de Cabrera, Oax.