

DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. Escuchar con empatía y respeto



Práctica una escucha activa y respetuosa, dejando de lado cualquier forma de discriminación, prejuicios o imaginarios. Escuchar con empatía, sin interrupciones, fomenta un ambiente de confianza y respeto mutuo.

2. Ser claro y transparente

Proporciona información clara, precisa y comprensible. Evita tecnicismos o lenguaje confuso, y asegúrate de que la otra persona entienda los procesos, plazos y requisitos.



3. Brindar respuestas oportunas y de calidad



Ofrece respuestas con respeto, oportunidad y calidad a los requerimientos, solicitudes, preguntas o inquietudes planteadas por la ciudadanía, facilitando el acceso a los canales de atención (presenciales, telefónicos y virtuales).

4. Tratar a todas las personas con equidad

Brinda un trato igualitario y no discriminatorio a todas las personas, sin importar su condición social, etnia, género, nivel educativo, orientación sexual o cualquier otra característica. La igualdad en el trato debe ser una prioridad.



5. Cumplir los compromisos y plazos



Siempre que asumas un compromiso con una persona, asegúrate de cumplirlo en tiempo y forma. Si por alguna razón no es posible, informa de inmediato y propone una solución alternativa.

DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

6. Mantener una actitud profesional y cortés



Independientemente de las circunstancias, mantén siempre una actitud amable, educada y profesional. La cordialidad en el trato genera una experiencia positiva para la ciudadanía.

7. Ofrecer soluciones

Ante cualquier solicitud o queja, enfócate en encontrar soluciones adecuadas. Evita derivar problemas o responsabilidades a otras dependencias sin antes intentar resolver la situación.



8. Ser una persona proactiva y anticiparse a las necesidades



Actúa de manera rápida y diligente, asesórate sobre los servicios y trámites que se prestan en el Instituto, y replica la información de forma veraz y confiable. Esto demuestra una actitud de servicio y mejora la eficiencia.

9. Fomentar la retroalimentación y el aprendizaje continuo

Escucha las opiniones y sugerencias de la ciudadanía para mejorar los servicios y trámites del Instituto. Promueve mecanismos de retroalimentación y utiliza esa información para mejorar constantemente el proceso de atención.



10. Garantizar la confidencialidad y seguridad de la información



Asegúrate de que la información personal y sensible de quienes interactúan con el Instituto se maneje con la máxima discreción y conforme a la normativa vigente, así como a nuestra Política de protección de datos. La confianza es esencial para una buena relación.