

SECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA

L.A.E. Luis Ernesto Ayala Torres, Secretario de la Gestión Pública, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 80 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato, 12, 13 fracción X de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato, 2, 5 y 6, fracción XXI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Gestión Pública y, 10 de los Lineamientos del Programa Mejor Atención y Servicio.

CONSIDERANDO

Con el objetivo de coadyuvar en la orientación de la mejora en la calidad de los trámites y servicios que ofrecen las Administraciones Públicas Estatal y Municipal que participan en el Programa Mejor Atención y Servicio, la Secretaría de la Gestión Pública tiene a bien diseñar y dar a conocer los Lineamientos del Servidor Público en Ventanilla, mismos que son el referente de las acciones para generar una cultura de servicio al usuario.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en las disposiciones legales previamente señaladas, se expiden los siguientes:

LINEAMIENTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO EN VENTANILLA

Artículo 1. Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer los compromisos generales de los centros de atención y personal participante en el Programa "MAS" para la atención al público en ventanilla.

Artículo 2. Compromisos de los centros de atención dedicados a la atención al usuario.

- I. Apegarse a los lineamientos generados por la Secretaría de la Gestión Pública con base en sus atribuciones legales, y a lo que establezca la dependencia, entidad y/o municipio en cuanto a la prestación de servicios en ventanilla, y
- II. Posicionar la imagen del Programa MAS en los cambios e implementación de mejoras enfocadas a la atención en ventanilla.

Artículo 3. Compromisos del personal del centro de atención que tenga un contacto directo con los usuarios:

- I. Atender pronta y cortésmente;
- II. Brindar una experiencia agradable;
- III. Dar información clara y precisa;
- IV. Dar una orientación adecuada;
- V. Hacer propuestas de mejora correspondientes al servicio;
- VI. Mantener y preservar las áreas de trabajo limpias y en orden;
- VII. Mantener el equipo de trabajo en buen estado y en mantenimiento;
- VIII. Portar el uniforme, gafete y/o 'pin' con la imagen corporativa del Programa MAS;
- IX. Respetar los horarios de atención, con la tolerancia que exija cada situación en particular;
- X. Tener como prioridad el servicio, y
- XI. Tratar a los usuarios sin distingos.

Artículo 4. Compromisos del personal respecto al centro de atención participante:

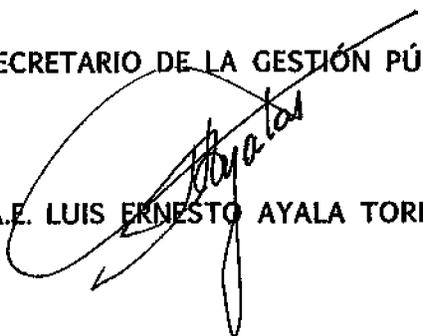
- I. Contar con instalaciones adecuadas para atender a los usuarios con capacidades diferentes;
- II. Contar con oficinas funcionales, dependiendo del servicio y el número de usuarios que asisten;
- III. Contar con las medidas de seguridad para evitar cualquier accidente;
- IV. Contar con postes de división para simplificar el servicio o trámite, así como el espacio del centro de atención;
- V. Contar con sillas de espera para los usuarios;
- VI. Contar con un tablero para colocar información así como asignar un lugar para el mismo;
- VII. Contar con baños limpios para los usuarios;
- VIII. Evitar colocar anuncios o información en cristales o cualquier otro lugar no asignado para dicho fin;
- IX. Procurar mantener limpias y confortables las instalaciones para el usuario, y
- X. Tener suficiente ventilación y luz.

Artículo 5. Compromisos del personal del centro de atención respecto a la información brindada.

- I. Contar con los requisitos actualizados de los servicios y/o trámites que ofrecen a los usuarios;
- II. Colocar la información de los requisitos en un área de primera vista al usuario;
- III. Colocar a la vista de los usuarios los costos de los trámites y/o servicios en los casos en que aplique;
- IV. Colocar a la vista de los usuarios los horarios de atención;
- V. Contar con un directorio de los responsables o jefes de oficina, en un lugar visible al usuario;
- VI. Contar con un mapa de ubicación de las oficinas;
- VII. Contar con una señalética que sea clara y precisa y en términos cotidianos para el usuario, que tenga la imagen corporativa del Programa MAS;
- VIII. Contar un módulo de información, en caso de ser necesario por la diversidad de servicios;
- IX. Colocar en los tableros información o resultados obtenidos en las mediciones y encuestas realizadas, para que el usuario lo pueda ver, y
- X. Ubicar los letreros de seguridad en los pasillos y áreas comunes de los usuarios de acuerdo a la normatividad pertinente.

Dado en la ciudad de Guanajuato, Gto., a los 10 diez días del mes de agosto del año 2011 dos mil once.

EL SECRETARIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA.


L.A.E. LUIS ERNESTO AYALA TORRES.