

## Elementos para brindar un servicio de calidad



**Cultura de servicio:** Esta se orienta a la satisfacción del usuario mediante una atención esmerada, efectiva y eficiente por parte de los servidores públicos.

Para lograrse debe ser prioridad la satisfacción del usuario en un marco de respeto y justicia de los valores en la organización, orientados tanto al usuario como para los miembros de la institución.

**Empatía:** capacidad que tiene una persona de percibir los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás.

**Proactividad:** el comportamiento proactivo implica actuar antes de una situación futura, en lugar de solo reaccionar, significa tomar control y hacer que las cosas sucedan en lugar de simplemente ajustarse a una situación o esperar que suceda algo.

**Profesionalismo:** Destrezas y conocimientos necesarios sobre la ejecución de los Servicios que presta el Poder Judicial del Estado de Chiapas.



Si deseas conocer más del

## Protocolo de Actuación

acércate a la

**Unidad de Mejora Regulatoria**

*“Dale al usuario siempre más de lo que espera”*



**mejoraregulatoria**  
@poderjudicialchiapas.gob.mx

**961 61 7 87 00**  
**EXT. 8390**

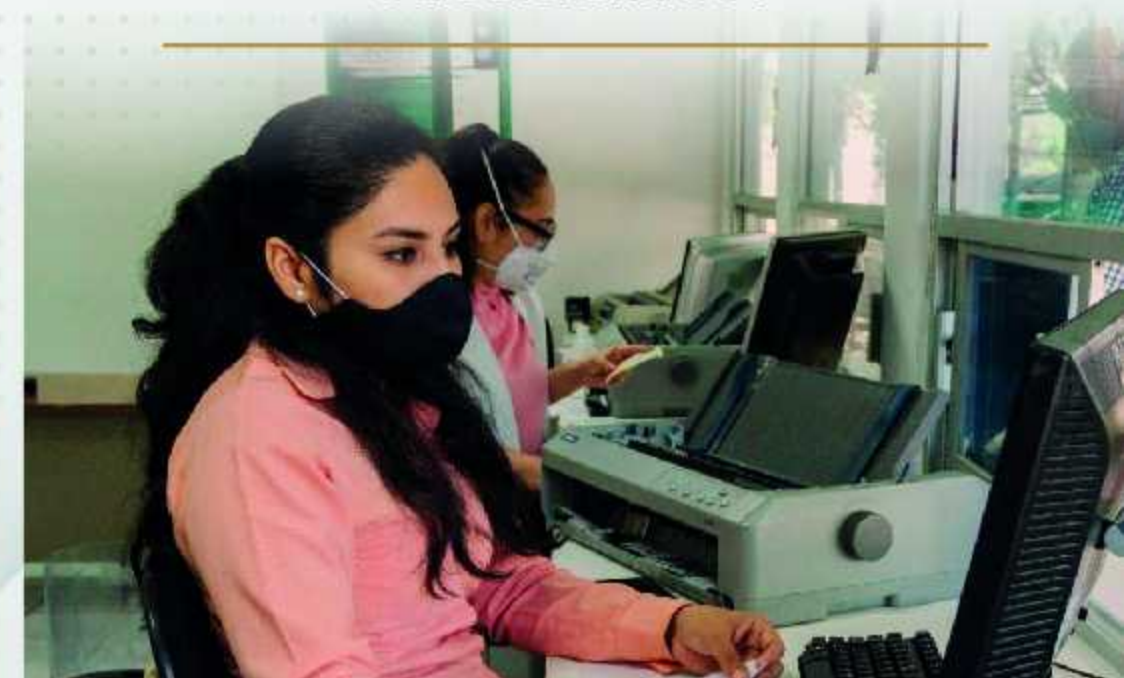
PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE CHIAPAS



## Protocolo de Actuación y Atención de Calidad

del Poder Judicial  
del Estado de Chiapas

**¿Cómo podemos dar un mejor Servicio a los Justiciables?**



[www.poderjudicialchiapas.gob.mx](http://www.poderjudicialchiapas.gob.mx)

Buscando la mejora continua de nuestra institución te presentamos en este material una introducción al Protocolo de Actuación del Poder Judicial, el cual nos da a conocer formas para aumentar la calidad, calidez, eficiencia y eficacia en los servicios que brindamos.

## Procura cuidar estos aspectos:



**La modulación de la voz**—es necesario cuidar la forma en que modulamos, la entonación deberá ser clara y atenta.



**Tu aspecto**—la imagen del servidor público es muy importante, por lo que se recomienda tener una imagen positiva.



**Expresión del rostro y gestos**—si bien en algunas ocasiones difícil controlar nuestros gestos, se recomienda ser consciente de ellos y evitar los que puedan ser malinterpretados.



**Postura**—al igual que las expresiones es recomendable tener una buena postura al momento de atender a los ciudadanos.

*Recuerda que siempre estamos comunicando, no solo con el lenguaje verbal, por lo que debemos procurar dar una buena imagen y atención.*

## Proceso de atención



**Saludo**—Es importante dar una bienvenida al ciudadano.

• Si es por teléfono recuerda dar el nombre de la institución y área.



**Actitud de Servicio**

ej. ¿En que podemos ayudarle?

¿Que tramite o servicio desea realizar?



**Escucha Activa**—Presta atención al ciudadano, recuerda tomar notas y confirmar la información.

**Una vez atendida la solicitud inicial pregunta si hay algo mas en que pueda ayudarse.**



**Despedida**—cuando el ciudadano se retire procura despedirte dando las gracias y deseándole un buen día.



**En caso de que la atención se de por teléfono procura lo siguiente:**

• Evita excusarte si desconoces la información o servicio solicitado.

• Si se requiere hacer esperar al ciudadano antes debes confirmar si desea esperar.

• En caso de que el tiempo de espera sea prolongado ofrece al ciudadano comunicarse mas tarde, recordando el número y la extensión a la que deberá contactarse.

## Hacia la solución de conflictos:

Al hablar de conflictos solemos pensar negativamente, pero son parte de la vida diaria y en especial aparecen en la atención al público por lo que es bueno saber como actuar ante estos.



**Ofrece disculpas**—aun si el problema no lo originaste .



**Se empático** con el ciudadano.



**Tranquiliza**—ej. Estamos buscando una solución.



**Especifica**—realiza las preguntas que consideres necesarias para dar una mejor solución.



**Actúa**—Si puedes dar solución al problema, **hazlo**.



**Asegura**— verifica que se ha dado una solución que deje conforme al ciudadano.



**También recomendamos:**

• Evita mostrarte agresivo o molesto ya sea verbalmente o con gestos.

• Recuerda que no siempre tendrá la razón el ciudadano, aun así debe sentirse satisfecho con la atención que se le ha brindado.