

Cultura Organizacional y de Servicio Público

Comúnmente, las estructuras humanas tienden a organizarse y consolidarse alrededor de una serie de creencias, experiencias, conocimientos, valores, actitudes, reglas, aspiraciones, conductas, etcétera, que adoptan como suyas para conducirse e interactuar al interior y al exterior de esos agrupamientos.

A partir de lo anterior, las expresiones y manifestaciones desarrolladas por un grupo de personas tenderán a caracterizarlo en el tiempo; pudiéndose hablar entonces de un cierto tipo de “cultura”, asociada a ese grupo.

La Administración Pública Federal constituye una enorme comunidad de mujeres y hombres que, mayoritariamente, comparten dos rasgos fundamentales: a) la vocación por el servicio, y b) el respeto al marco jurídico al que se sujeta el ejercicio de sus funciones y atribuciones. Así, la cultura prevaleciente se basa en el deseo de servir y brindar resultados a la Sociedad, poniendo a disposición de ésta el talento, conocimiento y capacidades existentes; al tiempo de observar y promover el cumplimiento de las leyes.

En este contexto se ha elaborado la “**Guía práctica para promover una Cultura Organizacional y de Servicio Público para incentivar el logro de resultados**”, la cual interrelaciona los principios y valores que rigen la función pública con los elementos de liderazgo, servicio, enfoque a resultados, y el desarrollo de competencias, lo que ha permitido a su vez identificarlos como factores interdependientes que impulsan y fortalecen la cultura organizacional de las instituciones.

Te invitamos a conocer la “Guía práctica para promover una Cultura Organizacional y de Servicio Público para incentivar el logro de resultados”, la cual se encuentra disponible de manera virtual en el sitio oficial de la Secretaría de la Función Pública en el siguiente link:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/288279/Guia_a_Pra_ctica_CO_versio_n_08e_ne18_DEFINITIVA.pdf

Protocolo de Servicio para la atención de la Sociedad.

En Cultura Organizacional, es indispensable tener claridad sobre los rasgos distintivos del tipo de atención que debe caracterizar a los trámites y servicios otorgados por la APF; por tanto, a continuación se sugiere un “Protocolo de Servicio para la Atención Ciudadana”.

El contacto con la Sociedad crea una imagen y opinión sobre la APF, tu institución y sobre ti mismo, sin importar el medio utilizado (teléfono, correo electrónico, “cara a cara”, etcétera); ejerce este Protocolo y apoya tu rol como servidora o servidor público.

1. Sé ético en todo momento y circunstancia.

Tú compromiso fundamental del servicio a la población es respetar el ejercicio de sus derechos y apoyarlos a cumplir con sus trámites y obligaciones, por encima de los intereses particulares; ajustando el desempeño de tu rol a la ética y normatividad establecida, cumpliendo estrictamente con tus funciones o atribuciones.

2. Actúa conscientemente, para la Sociedad tú representas la APF.

Como servidor(a) público(a) tienes una gran responsabilidad: la eficiencia y trato que proporciones en cada “momento de verdad” durante el otorgamiento de consultas, trámites, gestiones, servicios,

representan para la Sociedad un todo. Un “momento de verdad” es el(los) instante(s) en que la Sociedad se pone en contacto con la APF, a partir del cual, se forma una opinión sobre la calidad del servicio que está recibiendo y de la institución correspondiente. Un “momento de verdad” está a lo largo de todo el ciclo de atención: saludo inicial, recepción, respeto, cordialidad, claridad y calidad de los mensajes, información de referencia y resultado; por lo que es indispensable que mantengas una actitud de servicio desde que el interesado o interesada llega, y hasta que se retira.

3. Saluda, identifícate y despídete.

Saludar amablemente es la primera muestra de cortesía y respeto que percibirán quienes interactúen contigo. Decir quién eres representa responsabilidad y una actitud clara hacia la rendición de cuentas por el servicio que ofreces, ya que tendrán la oportunidad de hacer referencia a tu persona en situaciones posteriores.

Despídete amablemente y pregunta ¿Algo más en lo que pueda servirle? Recuerda que el servicio es un proceso que inicia en el momento en que las y los usuarios demandantes ingresan a la institución que representas y termina cuando sale de la misma, todos los momentos son importantes.

4. Facilita el ejercicio de los derechos de las y los usuarios, así como el cumplimiento de sus obligaciones.

Conoce y transmite claramente el proceso y los requisitos completos de las consultas, trámites, gestiones y servicios que son responsabilidad de la institución que representas, así como la información de referencia que puedan solicitarte las personas como: requisitos, tiempos estimados, números de referencia, módulos, página *web* y otros elementos de atención.

Destaca de manera cordial, clara y responsable, las consecuencias que se deriven del incumplimiento de las obligaciones con la Sociedad. La claridad y veracidad de la información es un elemento clave para ganar la confianza y aumentar su satisfacción.

5. Supera las expectativas de servicio a las personas.

Entiende, enfócate en sus necesidades y expectativas, haz del trato una experiencia empática y cercana, especialmente cuando llegue con una actitud negativa o predispuesta. Además de cumplir con este Protocolo y alinear a los indicadores de servicio establecidos por la institución que representas, recuerda que la Sociedad tiene la última palabra, es su mente y su sentir, quienes calificarán el servicio recibido.

La anticipación puede ser un elemento clave en la superación de expectativas. Proporciona la información necesaria relacionada con la consulta, trámite, gestión, servicio a otorgar, adelántate a sus necesidades más evidentes.

6. Lleva las discusiones hacia soluciones satisfactorias.

Comúnmente, una discusión representa un estado de insatisfacción; cuando sea el caso, escuchar se vuelve un elemento clave. Date unos minutos para entender ¿qué necesita la persona a la que atiendes? y ¿por qué de su actitud poco favorable? Posteriormente, desvía las discusiones hacia la solución. No se trata de dar siempre la razón, se trata de que el servicio esté orientado hacia la entrega de soluciones.

7. Asume, en todo momento, que las y los solicitantes dicen la verdad y que la información con que cuentan puede no ser clara o incluso errónea.

Es posible que en algunos casos las y los usuarios lleguen con información poco clara o errónea, o incluso, que parezca que está mintiendo o inventando información. Retoma el control de esa situación, otorga el beneficio de la duda y construye la relación de servicio desde ese punto. Aclara

que la información que le han dado anteriormente no está completa o es incorrecta, y que con mucho gusto le ayudará a resolver su requerimiento.

8. Si generas expectativas, satisfácelas.

Si durante un servicio, tú has ofrecido resolver algún problema, orientar o resolver la situación en determinado tiempo, cúmplelo. Una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y una percepción negativa asociada a falta de respeto y honestidad. Si resulta inevitable un incumplimiento por causas 100% ajenas a ti, ofrece disculpas y una solución mediadora, como: “permítame hacerle llegar la información por correo electrónico” o “permítame comunicarle o remitirle con mi colega”, entre otras.

9. Valora el tiempo de todas y todos.

Las personas buscan respuestas rápidas y oportunas. Otorga servicios de manera ágil o, en su defecto, aclara cuánto tiempo se llevará el trámite en cuestión; de esta manera, las personas tendrán claridad de cuánto tiempo requiere la realización del mismo.

10. Mantén un lenguaje amable y un estado de ánimo ecuánime.

La personalidad de los usuarios, el contexto de la situación y otras circunstancias, pueden hacer de la consulta / trámite / gestión / servicio una experiencia propicia para perder el control, enojarse, perder objetividad, levantar la voz o fruncir el ceño, entre otros. Haz uso del sentido del deber, de tu compromiso, de la cortesía, de la vocación de servicio y del respeto a las personas, pregúntate ¿qué puedo hacer para ayudarlo?