

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO



POLÍTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS 2021



innovación.
desarrollo.
emprendimiento.
aceleración.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

INSTITUTO DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRENDIMIENTO PARA LA COMPETITIVIDAD PARA EL ESTADO DE GUANAJUATO (IDEA GTO)

En IDEA GTO es importante que todas y cada una de sus áreas, multiplique esfuerzos para brindar a sus usuarios, en el ámbito de su competencia de manera eficiente, oportuna y veraz, la información y/o servicio que requiera imperando siempre el respeto, la amabilidad y tolerancia. Para IDEA GTO, es toral medir la calidad del servicio brindado, así como la satisfacción de sus usuarios internos y externos buscando siempre la mejora continua de sus servicios y actividades dentro de nuestro Instituto.

1. ¿Por qué es importante el trato adecuado a interior y al exterior?

El servidor público representa la imagen del gobierno, por tal motivo los servicios que presta deben brindarse con un alto grado de profesionalismo, respeto, tolerancia y calidez y eficiencia.

2. ¿Qué se pretende lograr con la implementación de las políticas de atención al usuario dentro de IDEA GTO?

- Cumplir con la obligación contraída como servidor/a público(a)
- Conducirnos mediante los principios de respeto, profesionalismo y eficiencia
- Satisfacción de las necesidades del usuario
- Mejorar y fortalecer la imagen de IDEA GTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO (INTERNO Y EXTERNO)

1. Responder oportunamente a las necesidades de los usuarios internos y externos.
2. Ofrecer un óptimo servicio, conducido por la eficiencia, la amabilidad y el respeto.
3. Practicar y fomentar la tolerancia.
4. Tener un amplio conocimiento y manejo profesional de los temas a cargo del servidor público.
5. Mantener limpia la zona de trabajo e instalaciones.
6. Comprometidos con el servicio público, pondremos a disposición todo nuestro talento humano, en un proceso de mejoramiento continuo de nuestros servicios.
7. Practicar y fomentar valores como
 - Respeto
 - Tolerancia
 - Honestidad
 - Responsabilidad
 - Disciplina
 - Lealtad
8. Practicar el trabajo en equipo, velando siempre por el mejoramiento de nuestro Estado