



SFP  
SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA



"Los servidores públicos, además de ser responsables de actuar conforme a derecho y con total integridad, son responsables de la percepción que generan con lo que hacen".

Lic. Enrique Peña Nieto.

¡Conoce la Guía práctica para promover una Cultura Organizacional y de Servicio Público, para incentivar el logro de resultados y el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal!

SECRETARÍA DE LA  
FUNCIÓN PÚBLICA  
SUBSECRETARÍA DE LA  
FUNCIÓN PÚBLICA

---

ueepci@funcionpublica.gob.mx  
jdavila@funcionpublica.gob.mx

Tel. 2000 3000 ext. 4037 y 1066

---

**PROTOCOLO DE  
SERVICIO PARA LA  
ATENCIÓN A LA  
SOCIEDAD**

**SECRETARÍA DE LA  
FUNCIÓN PÚBLICA**



El contacto con la sociedad, sin importar el medio utilizado (teléfono, correo electrónico, presencial); crea una imagen y opinión sobre la Administración Pública Federal (APF), sobre la institución y sobre ti mismo. Te invitamos a aplicar este **Protocolo y, con ello, fortalecer tu rol como servidor(a) público(a)**.

## 1 Sé ético en todo momento y circunstancia.



Respetar el ejercicio de derechos de la ciudadanía y apóyalos con sus trámites y obligaciones, **por encima de tus intereses particulares**. Ajusta tu desempeño a la ética y a la normatividad establecida.

**Con ética logramos**

Orientados a la Sociedad creamos valor

## 2 Actúa conscientemente. ¡Tú representas a la APF!



En todo momento debes proporcionar un trato **eficiente** y amable en el otorgamiento de consultas, trámites, gestiones o servicios. Un "momento de verdad" es cuando la sociedad se pone en contacto con la APF y forja su percepción de nuestro trabajo.

## 3 Saluda, identifícate y despídete.



**Saludar amablemente** es la primera muestra de cortesía y respeto que se percibe.

**Presentarte** representa responsabilidad y una actitud favorable a la rendición de cuentas.

**Despedirse amablemente** y preguntar si puedes apoyar o ayudar en algo más.

## 4 Facilita el ejercicio de los derechos de las(os) usuarias(os), 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 tu institución. Brinda la información de referencia aplicable: requisitos, tiempos estimados, datos de contacto, etc.

## 5 Supera las expectativas



**Enfócate en las necesidades y expectativas** de la ciudadanía. Haz del trato una experiencia empática y cercana, especialmente cuando llegue alguien con una actitud negativa o predispuesta.

## 6 Lleva las discusiones a soluciones satisfactorias.



**Escuchar es un elemento clave**. Entiende ¿qué necesita la persona que atiendes? **No se trata de dar siempre la razón**, se trata de que el servicio público esté orientado a soluciones y respuestas.

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



Aclara dudas o información errónea y dale la certeza de que, **con gusto, le ayudarás a resolver su requerimiento o inquietud**.

## 8 Si generas expectativas, satisfácelas.



Si durante un servicio **ofreciste resolver algún problema o aclarar** una situación en determinado tiempo, **cúmplole**. De lo contrario generarás pérdida de credibilidad y una percepción negativa asociada a una falta de respeto y de honestidad.

## 9 Valora el tiempo



**Otorga el servicio de manera ágil** o, en su defecto, aclara cuánto tiempo se llevará el trámite. Las personas deben tener claridad sobre el tiempo que requiere cada trámite.

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



Manifiesta tu compromiso, cortesía, vocación de servicio y de respeto a las personas, pregúntate **¿qué puedo hacer para ayudarle?**