



CONSEJO
DE LA JUDICATURA

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE CHIAPAS



Contenido	Página
Introducción	2
1. Antecedentes	3
2. Marco Normativo	4
3. Objetivo General	4
4. Objetivos Específicos	4
5. Alcance	5
6. Elementos para brindar el servicio con calidad	5
7. Desarrollo de Procedimientos	6
8. Conclusión	15

Introducción

Uno de los logros más importantes de la mejora continua consiste en hacer eficientes las relaciones con el personal; es por ello que el buen servicio al público se ve reflejado entre la buena y mala percepción de una Organización, por lo que debemos progresar constantemente porque el mundo cambia a diario.

Las técnicas del mejoramiento continuo no solo nos aseguran la capacidad a nivel mundial sino que incluso nos ayudarán a tomar la delantera en la aptitud por alcanzar una mejor calidad de vida. El Poder Judicial asumió el compromiso de emprender un cambio profundo en las formas de ejercer el poder público así como en la operación de la administración pública.

En la Administración Pública, la Atención Ciudadana fue entendida por años como sinónimo de atender peticiones y, más específicamente, las quejas y denuncias que presentara la Ciudadanía. Al amparo del Artículo 8 Constitucional, que lo consagró como una Garantía Individual, las (los) Funcionarias (os) y empleadas (os) públicas (os) están obligadas (os) a respetar el ejercicio del Derecho de Petición, a condición de que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa, y a toda petición debe recaer un acuerdo escrito de la Autoridad a la que se hubiera dirigido, la cual tiene que hacerlo del conocimiento de la (el) peticionaria (o) en breve término.

Bajo este precepto legal, se reconoce entonces a la Ciudadanía el derecho de pedir a la Autoridad que atienda sus sugerencias, solicitudes y planteamientos en general, los que engloban desde luego a probables quejas sobre servicios públicos y posibles denuncias contra Servidoras (es) Públicas (os).

Sin embargo, en la actualidad se cuenta con participación limitada en los asuntos públicos, la petición ciudadana devino en un derecho más formal que efectivo, y la atención de quejas y denuncias terminó por volverse un trámite administrativo más.

Revertir este fenómeno así como revisar y ampliar los espacios de participación para la Ciudadanía, dotándola de nuevos mecanismos de voz ante la Administración Pública, con base en la mejora continua de la calidad en el servicio a la Ciudadanía mismos que fueron los principales compromisos que contrajo la actual administración en materia de atención ciudadana. Es así como el Poder Judicial del estado de Chiapas planteó como objetivo fundamental el poner a la (el) Ciudadana (o) en el centro de la atención, restituyéndole la centralidad que siempre debió tener como principio, fin y razón de ser de las Instituciones de gobierno, por ello ha optado por elaborar el presente Protocolo de Servicio como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal que labora en la misma.

La satisfacción de la persona solicitante requiere de principios y métodos que son necesarios conocer, aprender y practicar; por lo tanto, este documento es una guía para el personal mediante la cual se les explica cómo tratar a las (los) Ciudadanas (os) y brindar un mejor servicio.

1. Antecedentes

La evaluación ha permitido determinar los indicadores de satisfacción y a su vez los puntos que presentan debilidades, para que con base en estos proponer un programa de mejoramiento pertinente.

Se trata de un tema de gran interés, ya que en la actualidad las Instituciones dan más relevancia a actividades como la administración de los recursos económicos, humanos y materiales; dejando inadvertido el servicio a la (el) Ciudadana (o) máximo aún que nos encontramos en la situación de sujetos obligados a brindar un servicio de calidad y calidez.

La participación ciudadana se ha incrementado en los últimos años a través de solicitudes de ciertos servicios y/o denuncias, por lo que los sistemas de quejas han quedado rebasados al resultar insuficientes y limitados para atender debidamente los intereses de la Sociedad.

Por lo antes dicho, el Poder Judicial del estado de Chiapas establece y propicia los medios necesarios para generar un ambiente cálido adecuado donde la persona solicitante se sienta a gusto con el servicio otorgado y en la labor realizada, bajo un clima de confianza con la eficacia y profesionalismo de los servicios que le son requeridos.

2. Marco Normativo

Es importante tener presentes la Misión y Visión del Poder Judicial del estado de Chiapas, así como clara la directriz de ser cada vez mejores y con calidad en los servicios que se proporcionan a la Ciudadanía en la Institución, el Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por los Tribunales siendo de manera pronta, completa e imparcial; así también el Artículo 49 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el estado de Chiapas hace referencia a todas y cada una de las obligaciones a las que nos encontramos sujetos; es así que nos encontramos con el compromiso de brindar un servicio de calidad y calidez que todo individuo tiene derecho a recibir.

El Poder Judicial del estado de Chiapas en su Código de Organización, regula la estructura y atribuciones de los Órganos que integran al Poder Judicial del estado de Chiapas; asimismo con un

Código de Ética, el cual constituye un ordenamiento de valores y principios aplicables a todas (os) las y los Funcionarias (os) del Poder Judicial.

3. Objetivo General

Dotar al personal con herramientas que faciliten la mejora de la calidad en la atención del servicio, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen las conductas y destrezas en el trato a la (el) solicitante.

Marcar las pautas de actuación sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este Protocolo contribuye a lograr que la atención sea identificada por su homogeneidad y estandarización.

4. Objetivos Específicos

Se busca orientar al personal adscrito al Poder Judicial con respecto a lo siguiente:

- Promover la prestación de servicios, mediante comportamientos, éticos y morales.
- Desarrollar habilidades en el buen uso de las formas verbales y no verbales en la atención a la persona solicitante.
- Desarrollar actitudes positivas en las Áreas de atención.
- Desarrollar habilidades para el manejo de conflictos en la atención presencial y telefónica.
- Lograr una comunicación y manejo de quejas eficiente.

5. Alcance

El Protocolo de Actuación será implementado en todos los Órganos que integran el Poder Judicial del Estado que establezca contacto con la Ciudadanía.

6. Elementos para brindar el servicio con calidad

Cultura de Servicio: Es aquella que influye en el cambio, actitud en el ser humano, recurso de una Organización. Es como debe comportarse y relacionarse con métodos orientados hacia la búsqueda de la excelencia en el Servicio, colocando la satisfacción de la persona solicitante en primer lugar.

Proactividad: Se refiere al comportamiento anticipado, orientado al cambio y auto iniciado en situaciones. Este comportamiento implica actuar antes de una situación futura, en lugar de sólo reaccionar, significa tomar el control y hacer que las cosas sucedan, en lugar de simplemente ajustarse a una situación o esperar a que suceda algo. Las personas proactivas generalmente no necesitan que se les pida que actúen, ni requieren instrucciones detalladas.

Seguridad: En la información brindada, la cual debe ser completa y fidedigna, en el desempeño de las actividades, procurar en todo momento la seguridad tanto propia como la de quienes nos rodean.

Credibilidad: Demostración de seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza y veracidad.

Comprensión: Actitud que permita identificar qué desea la persona solicitante, cuándo lo desea y cómo lo desea.

Cortesía: Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra, amabilidad, educación, buenas maneras y un excelente trato.

Profesionalismo: Destrezas necesarias y conocimiento sobre la ejecución de los Servicios que presta el Poder Judicial del estado de Chiapas.

Fiabilidad: Es la capacidad del Poder Judicial del estado de Chiapas de brindar el Servicio de forma fiable, es decir, ser digno de confianza.

Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a las personas solicitantes proporcionando un servicio rápido, oportuno y confiable.

Ética: Principios que norman los pensamientos, las acciones y las conductas humanas y que las orientan al correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones públicas.

Comunicación: Es un proceso de intercambio de información complejo, en el que se abarcan varios tipos de conductas, que se ven influidas por la situación, los pensamientos y las respuestas de la (el) otra (o) y que provocan nuevas conductas en la (el) interlocutora (r) y así sucesivamente.

Situación conflictiva: Escenario en que se puede ver en peligro la sensibilidad de alguna de las partes.

7. Desarrollo de Procedimientos

Debemos hacer que la comunicación se transforme en retroalimentación, donde se facilite la acción de retorno para garantizar que nuestro mensaje sea comprendido.

Para ello se recomienda:

- Escuchar activamente, entenderlo como una oportunidad única de aprendizaje donde estemos conscientes de que la Ciudadanía puede aportarnos grandes cosas.
- Tomar notas.
- Solicitar más información.
- Formular preguntas y ejemplos prácticos.
- Resumir la información que nos ha aportado la (el) interlocutora (r).

La escucha activa es muy importante, ya que al saber realizarla se convierte en un elemento fundamental en el proceso de la comunicación, y que permite obtener información útil de la persona

que nos está hablando, además de hacerle sentir que se le está respetando, facilitando el entendimiento y la comprensión.

Es necesario escuchar, para lo cual se requiere poner atención a lo que dicen, a lo que disimulan y a lo que se percibe.

El escuchar significa algo más que oír, entender que es lo que nos están queriendo decir, para ello es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Tener intención de ayudar.
- Propiciar confianza en nosotras (os) mismas (os) y no sentirnos confusas (os) ante la persona solicitante.
- Saber elegir los momentos oportunos, dándole pautas a la conversación y abordarla con exactitud.
- Ser concretas (os).
- Eliminar la desconfianza.
- Proporcionar privacidad en lo que expresan.
- Brindar un ambiente agradable y libre de interrupciones.
- Manejar un lenguaje adecuado a los conocimientos y al nivel de la persona solicitante.
- No emitir juicios de valor.

Proceso de escucha:

El proceso de escucha se cree que se caracteriza simplemente por escuchar y responder, pero en realidad, éste consta de las siguientes etapas:

- **Sentir:** Se define por oír y captar expresiones verbales y no verbales. En esta fase se debe tener mucho cuidado al producir deducciones motivadas por lo que sentimos o percibimos por nuestra sensibilidad auditiva, ya que se pueden convertir en distorsiones.
- **Interpretar:** Es la coherencia y firmeza entre lo que se quiere decir y lo que se entiende.
- **Evaluar:** Etapa donde se aprecia la información que hemos recibido, su forma de manejo, y en qué momento tenemos la forma correcta para poder responder.
- **Responder:** Es el instante donde damos la información que necesita la (el) Ciudadana (o).

Ventajas de una escucha activa:

- Reduce la tensión.
- Ayuda a comprender a las (los) demás.
- Sirve de partida para un aprendizaje.
- Estimula la colaboración con las (los) demás.
- Aumenta la confianza de la (el) participante.
- Proyecta una imagen de inteligencia y respeto en el Personal.

Técnicas de escucha:

- Instaurar un clima agradable e intentar que la persona solicitante se encuentre a gusto.
- Tener una formación acorde a los contenidos que queremos transmitir.
- Ser comprensiva (o) con sus circunstancias.
- Evitar las distracciones.
- Escuchar y resumir las ideas esenciales.
- Repetir lo que ha dicho.
- Comprender la estructura interna de su mensaje.
- Escuchar como si tuviéramos que realizar un informe.
- Preguntar.
- Tomar notas.

El contacto inicial es clave para que el proceso de Solicitud de los Servicios se desarrolle satisfactoriamente.

- Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida a la persona solicitante de manera cordial y le saludamos identificándonos con nombre y apellido, viendo a los ojos de manera amable.
- Escuchamos activamente sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.
- Indagamos sobre el complemento de la necesidad, haciendo preguntas sobre los posibles trámites o confirmando la solicitud.
- En el caso de que ésta se muestre preocupada o confusa, intentemos tranquilizarla ofreciendo nuestra comprensión.
- Identifiquemos sus necesidades, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.

Las solicitudes de servicios pueden ser en:

- Impartición de Justicia de Primera y Segunda Instancia.
- Oralidad Mercantil.
- Trámites de Mediación, Conciliación y Arbitraje.
- Solicitud de información.
- Solicitud de Servicios tales como expedición de Constancias de No Antecedentes Penales.
- Biblioteca.
- Transparencia y Acceso a la Información.

Recomendaciones puntuales:

- Mantengamos en orden en nuestros puestos de trabajo.
- Cuidemos nuestro aspecto externo.
- Atendamos y tratemos a la persona solicitante de manera amable y cordial, es decir con empatía.
- Preguntemos cuando no estemos seguras (os) de haber comprendido su necesidad, reformulando los hechos importantes, ejemplo ¿me parece que esto quiere Usted decir?
- No prejuzguemos por el aspecto físico ni tutear, hablemosle siempre de Usted, utilizando palabras cordiales (por favor y gracias, sí Señora (r), claro que sí, con mucho gusto).
- Evitemos en todo momento modismos propios de la región, tales como “tía”, “tío”, “mi reina”, “mamita”, “nenita”, “linda”, “chulo”, etc., los cuales se entienden como tutear y no son del todo bien recibidos.
- Mantengamos el interés permanente por ella (el) demostrando preocupación por satisfacer su necesidad.
- No contestemos llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención.
- Evitemos utilizar el teléfono celular personal, ya que demuestra un desinterés en el servicio que se brinda.
- No interrumamos, una pausa, aunque sea larga, no significa que la (el) solicitante haya terminado su exposición.
- No tomemos conclusiones precipitadas o anticipadas.
- Ante una postura áspera o no agradable por parte de la persona solicitante, nunca debemos responder de la misma manera o con el mismo tipo de palabras o de voz, sino siguiendo las directrices que en este documento se exponen, evitando la confrontación o provocación.
- Utilicemos única y exclusivamente los medios Institucionales (teléfono, correo, redes, etc.) para la atención del servicio propio del Área de trabajo no deberán utilizarse para atención o publicación de asuntos personales.

Para que un Servicio sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos:

- **Confiable:** Prestar los servicios de tal forma que las personas confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento a la Ciudadanía.
- **Amable:** Brindar el servicio requerido de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgando la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **Neutralidad:** Comunicar de punto a punto, sin alterar y restringir contenidos, libre de restricciones, no sesgado.
- **Atención Rápida:** Para dar un buen servicio al solicitante, no basta con atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez, por lo tanto, cuando llegue y estemos ocupados, dirijámonos en forma sonriente y cortés, diciéndole: "Estaré con usted en un momento".
- **Efectivo:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de la Ciudadanía.
- **Oportuno:** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido, caracterizándose por la rapidez y eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas atenciones que son requeridas, tanto de información, asesoramiento o tramitación.
- **Transparente:** Facilitar en todo momento información clara y precisa sobre el tema de interés solicitado por la Ciudadanía, sin dar pie a malas interpretaciones por parte del entorno que le rodea.
- **Incluyente:** Para toda la Ciudadanía sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Actualizado:** Anticiparse a las necesidades cambiantes, y renovando de manera constante la información que se facilite.

- **Lenguaje Sencillo:** Comunicar de manera comprensible, evitando en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.
- **Empatía:** Intención y capacidad de comprender, percibir y responder a las necesidades, sentimientos, emociones y preferencias de los demás, promoviendo una sintonía afectiva con las personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del Servicio.
- **Tolerancia:** Comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes, opiniones y comportamiento, manteniendo un clima adecuado para brindar el servicio.

Canales de atención: Mediante éstos, la persona solicitante accede a los servicios que brinda el Poder Judicial del estado de Chiapas.

Atención presencial: Es cuando ésta, ocurre personalmente a requerir algunos de los Servicios, trámites, realizar petición, una queja o un reclamo entre otras.

Factores importantes en la atención presencial:

- **La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible
- **El aspecto:** La presentación produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que las (los) visitantes se formen una imagen de anomalía en el punto de servicio.

El personal del Poder Judicial del estado de Chiapas, deberá estar siempre bien presentado e identificado con su respectivo gafete a la vista de la Ciudadanía.

- **Expresividad en el rostro:** Ver directamente, demostrar interés y actitud de escucha, reflejar seguridad en la información que se otorgue, procurando en todo momento una actitud agradable, apacible y cordial en el trato.
- **La postura:** Mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

Los modales: Brindar a la ciudadanía una imagen correcta y educada, ya que se es el primer y principal contacto con la Ciudadanía y representamos al Poder Judicial del estado de Chiapas.

Atención telefónica:

Es otra forma de hacer contacto con la (el) persona solicitante. Es muy importante la forma en que se establece la comunicación y el tono de la conversación, para esto, debemos tomar las siguientes consideraciones:

- Tener una disposición entusiasta para atenderá la Ciudadanía antes de tomar el auricular.
- Saludar a la persona solicitante y escuchar cuidadosamente para descubrir qué es lo que desea o necesita.
- Dar el nombre de la Institución, Departamento o Área a la que está llamando.
- Decir nuestro nombre.
- Ofrecer ayuda - Por ejemplo: ¿en qué podemos ayudarle?
- Escuchar cuidadosamente para descubrir qué es lo que desea o necesita la persona solicitante, sin interrumpir, aun cuando esté molesta o no tenga la razón, dejando que termine de hablar.
- Evitar la expresión: Usted debería...
- Tomar el nombre y número de teléfono de la persona solicitante, para corresponderle, en caso que no esté la persona a quien llaman
- No excusar diciendo, no puedo ayudarla (o), ahora está atendiendo otra llamada, no corresponde a esta Área, le corresponde a...
- Al pedir que esperen se debe decir: Por favor ¿Desea esperar en línea?, en un momento le proporciono la información. Al regresar al teléfono, dé las gracias por la espera.
- Si obtener la información conllevará más tiempo, solicitar el número y ofrecerle llamar después y no olvidar hacerlo.
- Dar las gracias cuando se termine de hablar: “Muchas gracias Señora (r)” o “hasta luego”, en una forma agradable, debiendo permitir que la persona que llamó cuelgue primero y colocar el aparato con cuidado.
- Si es necesario poner la llamada en espera: Requerir a la persona solicitante permiso para hacerlo y esperar la respuesta, explicando el motivo y el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Si el tiempo de espera se prolonga, dar la opción a la persona solicitante de que se mantenga en la línea u ofrecer devolver la llamada, siempre y cuando los procedimientos lo permitan; si ésta acepta, solicitar su número telefónico y devolver la llamada.
- Cuando ésta haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.

- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera y por la demora, en caso de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Hacia la búsqueda de la solución de los conflictos: En general la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, el enfrentamiento, la confrontación, pero son comunes en nuestro diario vivir. Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía.

Entre otros aspectos debemos tener en cuenta:

- No manifestar agresividad ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adaptarse a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Prestar atención a las necesidades de todas (os).
- Reconocer los valores de las (los) demás.
- Separar el problema de las personalidades, siendo duras (os) con el problema, pero suave con las personas.
- Trazar como objetivo la búsqueda de la solución: Todas (os) deben ganar.

Resolución de problemas en los diferentes tipos de atención:

- **Ofrecer Disculpas:** Expresar "lo siento", "lamento que",... evitar justificarse, no debiendo criticar a la persona solicitante o compañeras (os)...
- **Empatizar:** Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar", etc., evitando demostrar ansiedad o impaciencia, no interrumpiendo a la persona solicitante enojada y permitiendo que se desahogue.
- **Tranquilizar:** Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo", etc., qué se hará para ayudar, usando un lenguaje accesible a la persona solicitante.
- **Especificar:** Hacer preguntas para establecer los hechos, escuchar y dar muestras de asentimiento, repitiendo lo esencial del relato para mostrar/confirmar su comprensión.
- **Actuar:** Iniciar la solución del problema según corresponda, venciendo las dificultades que se presente, usando la creatividad.

- **Asegurar:** Informar según corresponda, de la solución del problema, de los avances realizados en la corrección del mismo, así como indicar los pasos a seguir cuando sea necesario.

¿Cómo hacerlo?

- **En caso de acto presencial:**
Buenos días / tardes / noches, bienvenida (o) al Poder Judicial del Estado, soy _ (Nombre y Apellido) __, ¿En qué puedo ayudarle?
- **En caso de llamada telefónica:**
Buenos días / tardes / noches, Poder Judicial del Estado, (Identificar su Área de adscripción (ejemplo: Juzgado Primero Civil Tuxtla, Dirección de Recursos Humanos, etc.), soy (Nombre y Apellido), ¿En qué puedo ayudarle?
- **En caso de correo electrónico Institucional:**
Saludar y dar la respuesta, siguiendo los Principios que en este documento se prescriben, siempre y cuando se tenga la autorización para el manejo de la cuenta Institucional de que se trate, dejando al cierre los datos de Identificación: Nombre, Cargo, Área de Adscripción, y Dependencia.
- **En caso de redes sociales Institucionales:**

En todo momento, siempre y cuando se posea la autorización para el manejo de la cuenta Institucional de que se trate, deberá expresar saludo, y dar la respuesta siguiendo los Principios que en este documento se prescriben.

8. Conclusión

- Señora (r). ¿Alguna inquietud adicional?
- Tal y como le he comentado, tiene que...
- Si necesita Usted cualquier otra aclaración...
- Muchas gracias por (visitar, llamar a, escribir a, etc.) a nuestra Institución.
- Que pase un buen día/ tarde/noche.