



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

INSTITUTO DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y
EMPENDIMIENTO PARA LA COMPETITIVIDAD

POLÍTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS 2025

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y PRESUPUESTO

DIRECCIÓN DE TALENTO Y OPERACIONES

En el Instituto de Innovación 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 nosotros, es toral medir la calidad del servicio brindado, así como la satisfacción de sus usuarios al interior y al exterior buscando siempre la mejora continua de sus servicios y actividades dentro de nuestro Instituto.

Objetivo: Establecer los principios, lineamientos y procedimientos que regulan la atención a usuarios (personas, instituciones, emprendedores y empresas) por parte del Instituto de Innovación, Ciencia y Emprendimiento para la Competitividad, con el propósito de garantizar un servicio público eficiente, accesible, digno, innovador y transparente.

Alcance: Estas políticas aplican a todo el personal del Instituto de Innovación, incluyendo unidades administrativas, direcciones generales, áreas operativas y personal de atención al público, tanto en modalidad presencial como digital.

1. ¿Por qué es importante el trato adecuado al 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 del Instituto de Innovación?

- Cumplir con la obligación contraída como servidor o servidora pública
- Conducirnos mediante los principios de respeto, profesionalismo y eficiencia
- Satisfacción de las necesidades del usuario
- Mejorar y fortalecer la imagen del Instituto de Innovación

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
6. Comprometidos con el servicio público, pondremos a disposición todo nuestro talento humano, en un proceso de mejoramiento continuo
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