

	Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	COD-DAVE-0001
	Código de Conducta para El Departamento de Atención en Ventanilla	Revisión:	01
		Fecha de emisión:	11/08/2022
		Página 1 de 5	

# CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA

Firma	Firma	Firma	Firma
Jefe del Departamento de Atención en Ventanilla	Director de Planificación	Jefe de Recursos Humanos	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Aprobado

## **CÓDIGO DE CONDUCTA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA**

### **PROPÓSITO**

El presente documento ha sido elaborado para fines direccionales al interior del Departamento de Atención en Ventanilla con el ánimo de ejecutar todos los procesos de forma sistemática, eficiente y fundamentados en buenas prácticas institucionales. Todo lo planteado en dicho documento deberá ser adoptado por el personal que forma parte del departamento.

Cada lineamiento ha sido formulado a partir de la experiencia cotidiana de los procesos de atención del Departamento de Atención en Ventanilla, procurando a partir de la norma, las mejoras en los mismos, pues de esta forma, se considera la garantía de una atención no sólo eficaz y eficiente, sino también adecuada.

Finalmente, todo lo especificado en el cuerpo del documento, conlleva lejos de imponer, a motivar a los involucrados con toda la normativa dispuesta en el mismo, a su debido cumplimiento de forma natural y congruente, en favor de brindar a los usuarios un servicio altamente calificado y tecnificado.

### **COMPROMISOS**

Al poner en marcha el Código de Conducta del Departamento de Atención en Ventanilla, cada colaborador(a) deberá acatar los lineamientos establecidos en la misma, de modo que el desarrollo de las actividades se realice de forma sistemática, eficiente y argumentado en todo lo establecido en el Reglamento Interno de trabajo.

### **OBJETIVOS**

- Detallar las normativas específicas que rigen la interacción diaria entre el equipo del Departamento de Atención en Ventanilla atendidos por la institución.
- Establecer las prohibiciones del DAVE, con el propósito de normar el desarrollo de las actividades.
- Delimitar las obligaciones de los colaboradores del Departamento de Atención en Ventanilla, con el objetivo de dar cumplimiento al perfil de puestos aprobado.
- Motivar por medio de un documento formal a brindar una atención con calidad para los usuarios, a través del respeto de los lineamientos que deben cumplirse en el departamento.

## **CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA**

### **OBLIGACIONES DE LOS(AS) COLABORADORES(AS)**

- a) Proporcionar atención puntual con respecto al horario de atención de la institución, por lo que se sugiere presencia al interior de las instalaciones por lo menos 10 minutos antes de comenzar la jornada laboral para la instalación de los equipos y la preparación del espacio donde serán atendidos los usuarios.
- b) Recibir a cada beneficiario con un saludo distintivo que demuestre el interés de la institución desde el primer momento de contacto Técnico-Usuario, con el objetivo de asegurar que el valor de la empatía que representa al Departamento de Atención en Ventanilla se practique de manera real y se transmita hacia los usuarios, acentuando una percepción positiva sobre la atención recibida en las instalaciones de la Institución.
- c) Atender a los usuarios con igual respeto y sin ningún tipo de preferencia o discriminación por motivos de edad, sexo, religión, orientación sexual, ideologías políticas, apariencia física, entre otros.
- d) Brindar atención prioritaria a adultos de avanzada edad (desde 70 años en adelante), como a usuarios con discapacidad física de cualquier tipo, mujeres en estado de embarazo o periodo de lactancia.
- e) Proveer información verídica y certera, de manera clara, entendible y armonizada o sustentada con la Ley por la que se rige la institución, así mismo estar actualizado de cada cambio en los procedimientos que se aprueben por diferentes Jefaturas o Junta Directiva, entre otras figuras jerárquicas a las que esta se encuentra supeditada.
- f) Utilizar los uniformes conforme al reglamento instaurado por la institución, de igual forma se debe de portar el carnet de manera visible.
- g) Guardar absoluta reserva y discreción con la información que por naturaleza de su puesto de trabajo conozca.
- h) Salvaguardar y conservar los expedientes, documentación, información o archivos que tenga en su poder debido a sus funciones.
- i) Mostrar e informar a los usuarios de los pasos ejecutados en virtud de obtener una respuesta o solución a las solicitudes planteadas por los mismos, además de manifestar un constante interés por la problemática que presenten, efectuando una búsqueda real de estrategias a ejecutar, en favor de ser diligentes con sus solicitudes.
- j) Mantener siempre una conducta acorde a los principios de moralidad y buenas costumbres en el lugar de trabajo y en el desempeño de sus labores según lo establecido en el Código de Ética.
- k) Conservar ordenada y limpia su área de trabajo.
- l) Cuidar el equipo tecnológico asignado a su persona, tomando consciencia de la responsabilidad que implica un descuido, así mismo se debe mantener informado a la jefatura de cualquier inconveniente para dar el tratamiento correcto en tiempo oportuno.

## **PROHIBICIONES DE LOS(AS) COLABORADORES(AS)**

- a) Retirarse de su puesto de trabajo sin la autorización respectiva del jefe inmediato.
- b) Salir de las instalaciones de la institución durante horas laborales sin la correspondiente autorización acorde a los protocolos establecidos.
- c) Hacer uso del celular o cualquier otro dispositivo electrónico que implique desatenderse de las responsabilidades del trabajo, mientras está en su turno de atención.
- d) Faltar el respeto y consideración a los superiores jerárquicos, subalternos o compañeros de trabajo.
- e) Emplear palabras soeces o dirigirse a otros(as) trabajadores(as) en forma indecorosa, irrespetuosa, insultante u ofensiva que dañe la dignidad de estos.
- f) Adulterar, modificar, destruir o hurtar documentos o información perteneciente a la institución.
- g) Realizar propaganda política en el lugar de trabajo o durante la realización de sus funciones.
- h) Provocar, causar o participar en riñas o peleas, o promover la comunicación informal encaminada a dañar la armonía de las relaciones laborales y la integridad del personal.
- i) Los(as) trabajadores(as) dentro de sus lugares de trabajo tienen prohibido ejecutar actos o expresiones que dañen la moral y la dignidad de otras personas especialmente las que sean de contenido sexual y que sean consideradas ofensivas, sean estos compañeros de trabajo.
- j) Solicitar o recibir dádivas o favores en virtud de realizar o dejar de hacer, retardar o acelerar trámites inmersos en sus funciones.
- k) Utilizar equipo de oficina, herramientas y demás bienes para propósitos personales.
- l) Consumo de bebidas alcohólicas o estupefacientes o presentarse a su jornada laboral bajo la influencia de estas.
- m) Ingerir cualquier tipo de alimentos y/o bebidas durante la atención en ventanilla.

## **MEDIDAS DISCIPLINARIAS INTERNAS**

Los(as) colaboradores(as) que realicen una acción u omisión que esté tipificada como prohibición en el presente Código, podrá ser objeto de las siguientes medidas disciplinarias:

- a) Amonestación verbal: consiste en una llamada de atención a nivel verbal al colaborador(a), de la cual se dejará una constancia de esta en su expediente interno del Departamento de Atención en Ventanilla.
- b) Amonestación escrita: consiste en una llamada de atención al colaborador(a); la cual se le hará saber por escrito y se anexará una copia de esta a su expediente interno del Departamento de Atención en Ventanilla.

## **MEDIDAS DISCIPLINARIAS SEGÚN REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

Los(as) trabajadores(as) del instituto que realicen una acción u omisión que esté tipificada como infracción dentro del Reglamento Interno de trabajo, podrá ser objeto de las medidas disciplinarias que se establecen en el mismo. Esas medidas serán gestionadas con la Unidad de Recursos Humanos, una vez se agoten las medidas disciplinarias internas.

## **GARANTÍA DE DIVULGACIÓN**

El presente Código con sus objetivos establecidos debe ser conocida por todos los empleados del área organizativa y sus involucrados