



CARTA DE DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL DEPARTAMENTO DE PERMISOS

Los clientes tienen derecho a que los servicios recibidos sean:

- Claros, precisos e imparciales.
- Eficaces, transparentes y centrados en brindar soluciones.
- Previsibles y oportunos.

Los clientes tienen derecho a:

- Expresar sus inquietudes ante un supervisor, gerente o director.
- Ser tratados con dignidad y respeto.
- Que les rindan cuentas.
- Recibir orientación de forma clara y útil con respecto a las solicitudes de permisos, los procesos de análisis de documentos consignados y de inspección.
- Que les presten un servicio rápido y ser tratados con amabilidad.
- Solicitar asistencia en persona o de forma virtual.
- Solicitar servicios de traducción e interpretación.
- Obtener el nombre y los datos de contacto del personal que les presta servicios.
- Recibir un resumen de todos los requisitos y costos de su proyecto.
- La entrega de citaciones conforme a los códigos vigentes, con comentarios del análisis que se le haya realizado al plan y las infracciones que hayan resultado de alguna inspección.
- Tener acceso inmediato a códigos, normativas y directrices que rijan todos los procedimientos.
- Comunicar sus impresiones para expresar algún tipo de agradecimiento, inquietudes y sugerencias.

Los clientes tienen la responsabilidad de:

- Aplicar los principios de control de calidad antes de solicitar un permiso y programar alguna inspección.
- Consignar documentos íntegros para la solicitud de algún permiso, tomar en consideración y mostrar la plena intención de cumplir con los códigos, regulaciones y políticas estatales y municipales vigentes.
- Notificar de manera clara y oportuna al personal sobre cualquier cambio que ocurra en los planes o proyectos, así como cualquier intención de programar alguna inspección.
- Ser siempre amables, respetuosos y comunicarse con cortesía.
- Hacer correcciones, aclaratorias y dar respuestas de manera oportuna en relación con los comentarios emanados de los análisis para consignar nuevamente alguna solicitud.
- Asegurarse de que la solicitud esté llena en su totalidad y que la información sea fiel y exacta.

