



MESA DE AYUDA SDR A

Guía para la Mesa de Ayuda del Club de Radioaficionados

Esta Guía establece las directrices para la operación de la Mesa de Ayuda de SDR A.

Su objetivo es establecer los lineamientos generales para su buen funcionamiento y asegurar un trato igualitario y no excluyente para todos los solicitantes y fomentar un ambiente de cooperación y apoyo.

Independientemente del(los) miembro(s) que tenga a su cargo las gestiones de la Mesa de Ayuda SDR A (Encargado y Gestores, como se definen más abajo), quedará entendido que en dicha calidad siempre actúa(n) en nombre y representación de SDR A y no a título personal, por lo que deberá(n) observar las normas éticas y de conducta de lugar.

Sección 1: Disposiciones Generales

- 1.1. La Mesa de Ayuda SDR A estará bajo la coordinación de la Comisión Legal e Institucionalidad, tendrá un encargado y podrá tener uno o más gestores, como fuere necesario.
- 1.2. La Mesa de Ayuda SDR A estará disponible para todos los radioaficionados, miembros o no de SDR A y para cualquier persona interesada en la radioafición.
- 1.3. La mesa de ayuda funcionará de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., y podrá ser contactada a través de teléfono, correo electrónico o personalmente en la sede del club, o por cualquier vía que estuviere disponible de tiempo en tiempo.
- 1.4. Todos los voluntarios de la Mesa de Ayuda deben estar debidamente capacitados y ser miembros activos del club.

Sección 2: Operación de la Mesa de Ayuda

- 2.1. La mesa de ayuda se encargará de responder preguntas, proporcionar asistencia legal y/o técnica y apoyar en la resolución de problemas relacionados con la radioafición, así como asistir en la gestión de los interesados por ante el órgano regulador, para la emisión, renovación o cambios de licencias.
- 2.2. Para fines de garantizar la transparencia e integridad de las gestiones, tanto para control interno como externo, se procurará que las solicitudes de la mesa de ayuda se hagan por escrito. De lo cual se llevará un registro de todas las consultas recibidas, incluyendo la fecha, el nombre del solicitante, el tipo de consulta y la solución proporcionada.
- 2.3. Las consultas serán atendidas en el orden en que se reciban, y se procurará resolver cada una de manera eficiente y efectiva.



MESA DE AYUDA SDRA

- 2.4. En caso de consultas que requieran un conocimiento especializado, se derivarán a miembros del club con la experiencia necesaria.

Sección 3: Trato Igualitario y No Excluyente

- 3.1. Todos los solicitantes serán tratados con respeto y cortesía, sin importar su nivel de experiencia, edad, género, raza, religión u orientación sexual.
- 3.2. Se garantizará que ninguna consulta sea descartada o ignorada por motivos de discriminación o prejuicio.
- 3.3. Se fomentará un ambiente inclusivo y de apoyo, promoviendo la participación de todos los miembros del club.
- 3.4. Cualquier conducta discriminatoria o excluyente será reportada a la junta directiva del club y podrá resultar en sanciones para el responsable.

Sección 4: Evaluación y Mejora Continua

- 4.1 La Mesa de Ayuda podrá realizar encuestas de satisfacción periódicas para evaluar la calidad del servicio proporcionado.
- 4.2 Se implementarán mejoras continuas basadas en los comentarios recibidos y en las necesidades cambiantes de los solicitantes.
- 4.3 La Comisión Legal e Institucionalidad, revisará esta Guía anualmente y realizará las recomendaciones necesarias a la Junta Directiva asegurar su relevancia y efectividad.

