

MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

NIVEL SUPERIOR
CONTRALORÍA INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

SETIEMBRE, 2016



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. BASE JURÍDICA.....	2
CAPITULO I	3
DISPOSICIONES GENERALES	3
CAPÍTULO II	5
CONDICIONES DE ACTITUD DEL FUNCIONARIO (A)	5
CAPITULO III	7
APTITUD DEL SERVIDOR	7
CAPÍTULO IV	9
DEBERES Y DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA.....	9
CAPITULO V	11
ROL DE LA CONTRALORÍA INSTITUCIONAL DE SERVICIOS.....	11

1. INTRODUCCIÓN

Mediante la Ley N.º 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de las Contralorías de Servicios” se reguló la creación, organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos que brindan las organizaciones públicas y las empresas privadas, inscritas en el sistema.

Conforme lo establecido en esta Ley, dicho Sistema está integrado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) como ente rector, la Secretaría Técnica, las Contralorías de Servicios inscritas y las personas usuarias de los servicios de las contralorías de las organizaciones que las inscriban, o que tengan obligación de inscribirlas.

En su condición de rector del Sistema, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), a través de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, emitió en el año 2009, los “Lineamientos de Gestión para las Contralorías de Servicios”, cuyo artículo 9 establece lo siguiente:

“9. Manual de Servicio al Cliente

La Contraloría de Servicios pondrá a disposición de la institución un manual de servicio al cliente, que establezca las condiciones de actitud (valorar al usuario (a) como persona) y aptitud (conocer el servicio que se ofrece) que deben cumplir sus funcionarios al atender a un (a) usuario (a). Debe presentarse a la Secretaría Técnica copia de este documento.”

Resulta de fundamental importancia para esta Institución contar con pautas para la atención a las personas usuarias, tanto por la obligación que ésta tiene de brindarle los servicios que requiere de forma adecuada y eficiente, como por cuanto la calidad del servicio incide en la imagen externa de la Institución, en la creación de un mejor ambiente de trabajo y brinda una mayor satisfacción a los (as) funcionarios (as) que participan en ese proceso.

En ese contexto, conforme lo dispuesto en el Código de Ética del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (Decreto Ejecutivo N.º 37228-MOPT), uno de los pilares fundamentales que se consideran indispensables para quienes sirven al país desde el Ministerio de Obras Públicas y Transportes es el “Servicio”, considerando los siguientes valores: calidad, eficiencia, compañerismo y cooperación.

Con sustento en lo anterior, se emite el siguiente Manual para la Atención al Usuario, el cual se utilizará como guía para la prestación de servicios por parte de los (as) funcionarios (as) de esta Cartera Ministerial.

2. BASE JURÍDICA

La normativa vigente relacionada con el servicio a usuarios (as) en Instituciones de la Administración Pública, es la siguiente:

- Constitución Política.
- Ley N.º 3155 y sus reformas “Ley de Creación del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- Ley N.º 6227 y sus reformas “Ley General de la Administración Pública”.
- Ley N.º 8220 “Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos” y sus reformas.
- Ley N.º 8292 “Ley General de Control Interno”.
- Ley N.º 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de las Contralorías de Servicios”.
- Ley N.º 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad”.
- Ley N.º 7935 “Ley Integral para la Persona Adulta Mayor”.
- Ley N.º 9097, “Ley de Regulación Derecho de Petición”.
- Decreto Ejecutivo N.º 39096-PLAN “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”.
- Decreto Ejecutivo N.º 36235-MOPT y sus reformas “Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Obras Públicas y Transportes”.
- Lineamientos de Gestión para las Contralorías de Servicios, emitidos por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica en el mes de julio del 2009.
- Decreto Ejecutivo N.º 39476-MOPT, 29 de junio 2016, Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría Institucional de Servicios del MOPT.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objetivo

El objetivo fundamental de este Manual es servir de guía a los (as) funcionarios (as) del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, para que las personas usuarias de esta Institución, tanto internas como externas, reciban la atención y calidad en el servicio que se merecen; bajo un enfoque que contempla las condiciones de actitud (valorar como personas) y aptitud (conocer el servicio que ofrece).

Se pretende así unificar los criterios de atención a la persona usuaria, para que todos los servidores de la Institución actúen con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio, a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la Institución y a ser parte en la mejora de la calidad de vida de los (as) ciudadanos (as).

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El presente Manual aplica a todas las dependencias que conforman la estructura organizativa del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

Artículo 3.- Control sobre la observancia del Manual

Es responsabilidad de las jefaturas inmediatas y Directores (as), verificar la aplicación de las disposiciones establecidas en el presente Manual y tomar las acciones que correspondan ante cualquier incumplimiento.

La Contraloría Institucional de Servicios dará seguimiento a su debido cumplimiento y remitirá al Departamento de Relaciones Laborales los casos en los que detecte inobservancia a las disposiciones del presente Manual, a fin de que se realice la investigación del caso y determine si hay infracciones a la normativa que puedan haberse originado por el incumplimiento.

Artículo 4.- Terminología a aplicar

Usuaría (o): Las personas físicas o jurídicas o agrupaciones de ellas, destinatarias de servicios que presta el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

Usuarios (as) Externos (as): Todos aquéllos demandantes de bienes y servicios que no pertenecen a la Institución y pueden ser integrantes de la sociedad civil, miembros o funcionarios de otras instituciones públicas.

Usuarías (os) internos (as): Todos aquellos demandantes de bienes y servicios institucionales que son funcionarios (as) del MOPT.

Jerarca: Superior de máxima autoridad del MOPT.

Jefatura: Superior inmediato del área o dependencia determinada que brinda servicios directos al público interno o externo.

Funcionarios (as): Persona física que presta al Ministerio, en forma permanente, regular o transitoria, sus servicios materiales o intelectuales o de ambos géneros, a nombre y por cuenta de éste, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura según el caso; incluye asimismo a los servidores que han sido trasladados o reubicados en calidad de préstamo entre instituciones, ministerios y órganos del Estado, previa suscripción del convenio respectivo.

Inconformidad o disconformidad: Gestión presentada por una persona usuaria, a raíz de un servicio que no le satisface, no se le brinda, o le resulta contrario a sus derechos como tal.

Contraloría Institucional de Servicios del MOPT: Instancia de participación ciudadana que facilita la comunicación entre las personas usuarias y la Institución, a fin de velar por la calidad de los servicios, la satisfacción de las personas usuarias y el uso racional de los recursos públicos enfocados en la prestación de servicios.

CAPÍTULO II

CONDICIONES DE ACTITUD DEL FUNCIONARIO (A)

Artículo 5.- Normas de comportamiento para la atención al usuario

La atención que los funcionarios (as) brinden al usuario (a) deberá ser respetuosa, gentil, cortés y sustentada en el deseo de ayudar. Los funcionarios (as) del MOPT deberán tratar al usuario (a) como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo, teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a nuestra Institución.

Artículo 6.- Imagen Institucional

La imagen de los (as) funcionarios(as) al atender al usuario(a) incide en la percepción que se tiene de la Institución; en consecuencia, cada funcionario(a) velará porque no se deteriore ni comprometa la imagen de ésta con comportamientos y actitudes que atenten contra las buenas costumbres, la moral y el orden, dentro y fuera de la jornada laboral.

Artículo 7.- Puntualidad

Todo funcionario(a) del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, iniciará labores en su puesto respectivo de forma puntual, de conformidad con el horario establecido, salvo causas debidamente justificadas conforme la normativa reguladora de la materia, a fin de no demorar el inicio oportuno de la atención al público. Asimismo, atenderá en la hora establecida, las audiencias, convocatorias o reuniones programadas con usuarios (as) internos (as) o externos (as) de la Institución.

Artículo 8.- Presentación personal

La presentación de los (as) funcionarios (as) encargados (as) de atender al público deberá ser decorosa; su vestimenta será adecuada de conformidad con el cargo que desempeñen y los lugares en donde presten los servicios. Deberán asimismo cuidar su apariencia e higiene personal.

Artículo 9.- Vocabulario

Los (as) funcionarios(as) del MOPT utilizarán un vocabulario adecuado en la atención de todo asunto, ya sea en forma verbal o escrita, en consideración de los derechos humanos de las personas usuarias. No emplearán lenguaje inapropiado u ofensivo.

Se evitarán las palabras complicadas, en su lugar se deben utilizar palabras claras, sencillas y concisas.

Artículo 10.- Tono de voz

Los(as) servidores(as) brindarán un adecuado trato al público, con un tono de voz moderado, uniforme, agradable, audible, respetuoso y seguro. Es necesario que los(as) funcionario(as) hablen con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que la persona usuaria comprenda el mensaje que se le pretende transmitir.

Artículo 11. Identificación del servidor

Todos (as) los (as) funcionarios (as) que brindan atención al público deberán portar en lugar visible de su vestimenta, el carné institucional de identificación oficial, emitido por la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos, de modo que los(as) usuarios(as) que reciben los servicios puedan conocer la identificación de quien les atendió.

Artículo 12.- Confidencialidad

Los(as) funcionarios(as) del MOPT deberán guardar discreción con respecto a la información relacionada con el usuario(a) interno (a) o externo (a).

En el caso de denuncias deberán guardar la confidencialidad que al efecto establece el artículo N.º 6 de la Ley General de Control Interno, el artículo N.º 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y demás normativa aplicable.

CAPITULO III

APTITUD DEL SERVIDOR

Artículo 13.- Perfil del personal

Los (as) funcionarios (as) que se encarguen de tratar con el público deberán contar con la formación básica, experiencia en los trámites y perfil adecuado por su disposición natural y cortesía para tratar con el público.

Todos (as) los (as) funcionarios (as) de la Institución deberán recibir la capacitación que promueva la Institución para el mejor desempeño de los cargos, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la institución, sus procedimientos y los modos de acceso.

Artículo 14.- Orientación al usuario y suministro de información.

Se deberá orientar al usuario (a) con respecto a los distintos servicios que presta la Institución, ya sea los servicios en línea o presenciales, los requisitos a presentar y procedimientos existentes. Asimismo, se le guiará en lo que respecta a los diferentes medios en los que puede obtener la información atinente a los servicios institucionales.

Los (as) funcionarios (as) deberán atender las consultas que en tal sentido se formulen; así como las que realicen los (as) interesados (as) para conocer el estado de sus trámites, sin entrar en los detalles del proceso o de la resolución final. La información que se suministre deberá ser lo más completa posible, oportuna y veraz.

Artículo 15.- Listado de servicios y su divulgación

Los superiores de las dependencias a cargo de trámites y servicios de atención al público en el MOPT, remitirán por vez inicial a la Contraloría Institucional de Servicios del MOPT, una vez publicado el presente Manual, una lista resumen de los servicios y trámites que brindan y sus formas de acceso y requisitos, así como plazos de respuestas, con indicación de la norma en que se fundamentan, conforme lo dispuesto en la normativa vigente.

Toda modificación deberá ser comunicada en forma oportuna a la Contraloría Institucional de Servicios que coordinará lo pertinente con el Oficial de Simplificación de Trámites y con las demás Dependencias competentes, con el fin de divulgarla a las personas usuarias y mantener la base de información institucional respectiva, debidamente actualizada.

Los superiores de las dependencias a cargo de trámites y servicios de atención al público deberán asimismo ubicar en un lugar visible, cuadros resúmenes de trámites y servicios de atención al público que se brinda en las unidades a su cargo, así como la lista de requisitos

para éstos, debidamente actualizado y conforme la normativa vigente. Dicho listado deberá ser congruente con la información contenida en el Catálogo Nacional de Trámites.

Los trámites que se llevan a cabo en línea deberán revisarse periódicamente en las diversas dependencias, a fin de confirmar que se encuentran actualizados.

Artículo 16.- Requisitos

No podrá requerirse al usuario (a) la presentación de información, documentos y requisitos normativos, económicos y técnicos que no estén previamente señalados en las leyes, decretos ejecutivos o reglamentos debidamente publicados en el Diario Oficial La Gaceta, ya sea en su versión física o bien en su versión digital.

Artículo 17.- Utilización de formatos

En los casos en que sea posible, las dependencias tendrán formatos pre impresos para agilizar la presentación e información al público, de los respectivos trámites.

Artículo 18.- Respeto a los plazos

Las jefaturas y sus superiores verificarán que los plazos de trámite y respuesta para las gestiones bajo su responsabilidad se encuentren bien definidos con base en la normativa, se comuniquen a la persona usuaria y se cumplan responsablemente, salvo situaciones debidamente justificadas y que deberán informarse a la persona usuaria, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que se planteen. (Artículo 6 Ley 8220).

También vigilarán el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones presentadas en el MOPT, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política (Art 27), demás leyes o en los reglamentos internos aplicables, en atinencia al derecho de respuesta. Sobre esto la Contraloría Institucional de Servicios dará el debido seguimiento.

Artículo 19.- Mejora continúa

Es parte de las labores propias de jefaturas y funcionarios (as) procurar la mejora continua en la prestación de servicios a su cargo y bajo la respectiva responsabilidad. Deberán asimismo cooperar con la Contraloría Institucional de Servicios en todo lo que implique control, mejora o modernización de servicios al usuario (a).

CAPÍTULO IV

DEBERES Y DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA

Artículo 20.- Derechos

Son derechos de las personas usuarias:

- a. Recibir de parte de todas las dependencias del MOPT servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora.
- b. Obtener orientación e información acerca de los requisitos normativos o técnicos que las disposiciones vigentes establecen con respecto a las actuaciones o gestiones; así como tener acceso a tales requisitos por medios escritos y digitales.
- c. Manifiestar y proponer gestiones razonables y acordes con la normativa, respecto de los servicios que reciben de las diferentes dependencias del MOPT, sobre las actuaciones de las personas funcionarias, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen institucional.
- d. Recibir de los funcionarios(as) de la institución, un trato cortés, respetuoso y respuesta oportuna a su gestión.
- e. Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de las gestiones o peticiones.
- f. Identificar al funcionario (a) o funcionarios (as) responsables de su gestión.
- g. Negarse a presentar documentos no exigidos por disposición normativa. O que ya se encuentre en poder del MOPT, sea que se refieren a un mismo trámite o para otros dentro de la misma entidad.
- h. Exigir las responsabilidades del MOPT y del funcionario(a) público(a) a cargo del trámite, cuando corresponda de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- i. Ejercitar su derecho de petición de forma ágil y sin limitaciones, conforme proceda según la normativa.

Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, las gestiones de las dependencias que brindan servicios deberán sujetarse a los principios fundamentales de continuidad y efectividad, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfagan y la igualdad en el trato de las personas usuarias, según lo establecido en el ordenamiento jurídico.

Artículo 21.- Deberes

Son deberes de las personas usuarias:

- a. Mostrar el debido respeto hacia el funcionario público en el momento en que se le brinda el servicio. El incumplimiento de este deber será penado conforme con lo establecido los artículos 311 y 316 del Código Penal.
- b. Acatar las normas establecidas para el ingreso a la Institución.

Los derechos de las personas usuarias no implican extralimitarse a conductas agresivas de forma verbal, de hecho o con acciones, que pongan en riesgo la integridad de los (as) funcionarios (as) o su seguridad; en caso de conductas de esa índole el funcionario o funcionaria puede solicitar el apoyo del personal de seguridad de la Institución para resguardar su integridad.

CAPITULO V

ROL DE LA CONTRALORÍA INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

Artículo 22.- Colaboración de la Contraloría Institucional de Servicios en la revisión de procedimientos

La Contraloría Institucional de Servicios podrá presentar propuestas eventuales a solicitud de parte (dependencia interesada) o de oficio, con miras a revisar procedimientos y procesos específicos que requieren agilización para una mejor prestación de servicios, en coordinación con Planificación Institucional y, cuando corresponda, con la Asesoría Jurídica.

Artículo 23.- Encuestas sobre la prestación del servicio

La Contraloría Institucional de Servicios aplicará encuestas al usuario sobre su percepción acerca de la prestación de servicios, de oficio, a petición de parte o de los superiores institucionales. Las jefaturas correspondientes brindarán todo el apoyo necesario para el éxito de las mediciones de opinión.

Se realizarán recomendaciones a las jefaturas, con el fin de que procuren destacar y motivar a los (as) funcionarios (as), que al aplicarse encuestas de opinión sobre el trato a las personas usuarias y prestación de servicios, resulten con calificación de excelente.

Las jefaturas y superiores respectivos tomarán acciones para mejorar el desempeño y trato de los (as) funcionarios (as), que en forma reiterada resulten calificados (as) como regulares o deficientes, en encuestas de opinión aplicadas a las personas usuarias sobre servicios institucionales.

Artículo 24 - Modernización y mejora

Constituye parte de las labores propias de las jefaturas y funcionarios(as) procurar la mejora continua en la prestación de servicios a su cargo. Deberán asimismo cooperar con la Contraloría Institucional de Servicios en todo lo que implique control, mejora o modernización de servicios al usuario.

La Contraloría Institucional de Servicios podrá formar parte como miembro asesor de los grupos de trabajo que se involucren con modernización o mejoramiento continuo en lo que respecta a la prestación de servicios, seguimiento a la aplicación de leyes a favor de las personas usuarias, o acceso a los servicios institucionales; así como en las acciones orientadas a promover ante el jerarca o ante las unidades administrativas esas mejoras y procedimientos del servicio que se brinda. Lo anterior, a fin de incorporar las inquietudes, requerimientos y planteamientos de las personas usuarias en dichos grupos y facilitar a la

Administración la toma de decisiones en la materia, en acuerdo con Planificación Institucional y el Oficial de Simplificación de Trámites.

Artículo 25- Programas de Evaluación de Servicios

La Contraloría Institucional de Servicios impulsará programas de evaluación de servicios en las diferentes dependencias institucionales, a fin de evaluar la prestación de servicios de impacto para la ciudadanía, con apoyo de la Administración Superior en la dotación de recursos necesarios (humanos y materiales) para realizar los acciones y operativos requeridos.

Artículo 26.- Atención de los informes

Los informes de la Contraloría Institucional de Servicios sobre problemas en la prestación de servicios y propuestas de mejora, deben ser atendidos por las dependencias involucradas y sus jefaturas, en los plazos de respuesta establecidos, e incorporar las recomendaciones que se les plantee, o proponer alternativas razonadas en su lugar, para la mejora efectiva de los servicios involucrados.

Artículo 27.- Condiciones de infraestructura para la atención al público

La Contraloría Institucional de Servicios, en coordinación con la Dirección de Edificaciones Nacionales por ser de su competencia técnica, velará porque las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, calles internas, aceras, servicios sanitarios y otros espacios del MOPT, cuenten con los requisitos técnicos necesarios como: rampas, pasamanos, señalizaciones visuales, auditivas y táctiles con el fin de garantizar que sean utilizados sin riesgo alguno por las personas con discapacidad, personas en evidente estado de embarazo, padres con hijos (as) en brazos u otra circunstancia que lo requiera, en concordancia con la Ley 7600, para garantizar el derecho de acceso de las personas a la Institución, en coordinación con los Directores respectivos como responsables directos.

Asimismo, la Contraloría Institucional de Servicios, en coordinación con los Directores respectivos como responsables directos, velará porque para la atención al público se mantenga una infraestructura adecuada, asientos preferenciales y otras comodidades para el uso de las personas adultas mayores que los requieran; además las dependencias deberán ofrecer los recursos humanos necesarios para que se realicen procedimientos alternativos en los trámites a las personas usuarias, cuando presenten alguna discapacidad.