



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORIA DE SERVICIOS

COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

Contraloría de Servicios

**PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DEL PUBLICO
USUARIO DE SERVICIOS DE LA CNE**

Mayo-2015



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DEL PUBLICO USUARIO DE SERVICIOS DE LA CNE

1.-INTRODUCCIÓN

En procura de cumplir con los mandatos de la normativa vigente, respecto de la atención del usuario de la CNE, dentro de un sano marco del principio de equidad, proporcionalidad y legalidad. Las autoridades de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, en estrecha coordinación con la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios y de la Contraloría de Servicios de la CNE, en busca de las mejores alternativas de atención del usuario, tanto en brindar orientación respecto de las funciones y competencias de la CNE, además de apoyar todo mecanismo implementado por la Contraloría de Servicios, sobre de las respuestas al usuario respecto de sus Peticiones, Reclamos, Quejas, Denuncias, Sugerencias, Felicitaciones u otros actos. La idea es presentar en este documento, diferentes canales de atención que se han dispuesto para uso los usuarios de nuestros servicios. De igual manera se han diseñado diversos protocolos sobre la mejor forma de atender al usuario, por medio de diferentes canales de comunicación con la CNE puestos a su disposición. A la vez, se han diseñado una serie de procedimientos que deben ser aplicados adecuadamente, para la tramitación de diferentes acciones que nuestros usuarios, por decisión propia o por recomendación de terceros que se han presentado ante la CNE.

El presente documento, constituye una respuesta sistematizada para la atención de los usuarios, cuyas demandas de atención propician la necesidad de que se planteen protocolos desarrollados y adecuados a los diferentes canales de comunicación y situaciones relacionadas con la interacción que se da entre el funcionario de la CNE y el usuario, las cuales están estrechamente relacionadas con el quehacer de la Contraloría de Servicios y de las autoridades superiores de la Institución.

2.- OBJETIVO

Desarrollar un mecanismo efectivo, fundamentado en el uso de protocolos y procedimientos, para lograr una atención más satisfactoria del ciudadano, usuario de la CNE.

3.-EL USUARIO



COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Es el beneficiario o destinatario de nuestro quehacer. Este es el concepto de usuario, de ciudadano que pretendemos concebir, los cuales son una misma persona. Los servicios que se generan en nuestra Institución, en apego al Estado Social Democrático y de Derecho, tienen como referente al ciudadano usuario, al cual concebimos como cliente, beneficiario en general de los actos que se tienen origen o son provocados por el usuario ante la CNE, como entidad pública.

4.-CONCEPTO DE SERVICIO AL USUARIO

En relación con el concepto de “*Servicio al Ciudadano*”, se podría entender como el “*conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración pública, para proporcionar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones*”. De alguna manera tiene que ver con transitar también y en busca del éxito, al ir por el camino de la gobernanza y la gobernabilidad.

Por esta razón, la atención prestada a una persona natural o jurídica se tiene que proporcionar con amabilidad de manera clara, precisa, oportuna y transparente dentro del marco de cordialidad y de servicio. Esto implica tener en cuenta la importancia de mantener actualizados los diferentes canales informativos con que

se cuente, para dar a conocer las competencias institucionales como un todo y de cada una de las unidades de servicio que la integran, funciones, alcances de la entidad en general. Todo con el propósito de que el ciudadano o usuario acuda de manera inequívoca y solicite información, orientación o asistencia relacionada con el objeto de la entidad y satisfaga el tema de su interés.

5.- EL BUEN SERVICIO COMUN A TODOS LOS CANALES

Este documento pretende recomendar de manera muy especial a todos los funcionarios y colaboradores de la CNE, para que se apliquen en la práctica, los más sanos principios y valores éticos institucionales, en cada una de las situaciones, en relación con los usuarios.



COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

El buen servicio al usuario, es buscar la mayor calidad posible en las relaciones humanas una mejora sustancial en el habitual modo de actuar de las personas, respecto de su comportamiento, actitud y desenvolvimiento frente a los hechos o situaciones que a diario le plantea el usuario.

Siguiendo esta lógica, prestar un servicio de calidad y de excelencia al usuario, de buscar en la práctica lo siguiente:

5.1.- Ponerse en los “zapatos” del usuario para procurar entenderlo (a). Procurar darle el mayor trato de respeto, darle la orientación que requiera respecto al motivo que lo hace llegar hasta nuestras oficinas. Una orientación que tiene que ser clara y muy precisa, de manera simple, evitando todo uso de palabrería que a la larga no son del conocimiento pleno del usuario (hablar con sencillez, respeto y claridad), se debe hablar sin tecnicismos, abreviaturas o siglas. Sobre todo hay que ser paciente y tratar de buscar y agotar todas las alternativas de solución posibles o al alcance de la mano, sin emitir o proferir expresiones que puedan ser mal interpretadas y sobre todo que puedan conducir a erróneos entendidos.

5.2.- Evitar conductas que puedan dar la impresión de que en nosotros hay una actitud de altivez y desinterés. Esto se puede traducir en la práctica, en actos en donde se hace esperar innecesariamente al usuario (a), sin que luego se ofrezca una explicación razonable, por la tardanza en la atención.

5.3.- Cuando la respuesta al ciudadano, no tiene otra alternativa que ser negativa, hay que hacerlo con diplomacia, humanidad y procurar brindar todas las razones que se tengan al alcance, con tono de voz moderado, explicando los motivos por los cuales no ser tramitado su asunto en esa oficina.

5.4.- Cuando por casualidad hay que atender a una persona visiblemente alterada, hay que mantener la calma al extremo, mostrar la mayor amabilidad posible, escuchar atentamente, no expresar ninguna expresión sobre el estado de ánimo del usuario que se está atendiendo. Buscar todas las alternativas de solución que estén al alcance de la mano, pero que le sean útiles.

5.5.- En los casos en que el usuario interponga un reclamo, se debe escuchar con la mayor atención haciéndole todas aquellas preguntas solo imprescindibles y necesarias, para lograr



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

comprender con exactitud, la conducta mostrada por el usuario y ofrecerle la mayor cantidad de alternativas que puedan ayudarlo.

5.6.- Si se presenta un usuario que de inmediato reacciona mostrando una actitud violenta o grosera, sin motivo alguno. Todo funcionario está respaldado por la ley, para exigirle muestras de respeto y un cambio de actitud de manera inmediata. Si el usuario mantiene su actitud agresiva, la persona que le atiende se puede retirar explicándole que es mejor que hable el asunto con un funcionario de rango superior sobre lo que desea plantear.

Los mecanismos de comunicación dispuestos por la CNE, para la atención adecuada de los usuarios de nuestros servicios, son los siguientes:

- a) **Presencial-Sede Oficina: Horario de atención al público de lunes a viernes de 08:00 am a 4:00 pm.**
- b) **Vía telefónica: A través del teléfono 2210-2828**
- c) **Por Fax**
- d) **Correo electrónico: A través del correo, se pueden enviar gestiones las 24 horas del día.**
- e) **Formulario electrónico: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Inconformidades, Sugerencias y Felicitaciones. Se encuentra disponible las 24 horas, en la página web.**
- f) **Buzón de Sugerencias, en documento físico o formularios prediseñados.**

6.- PROTOCOLOS PARA EL BUEN USO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS DE LA CNE.

6.1. Protocolo de Atención Personal al Usuario.

A. Para el Personal de la Caseta de Vigilancia que Recibe al Usuario

Para la entrada, las personas encargadas de prestar el servicio de vigilancia deberán ser siempre cordiales con los ciudadanos e informar acerca de la necesidad de revisar los artículos de uso personal que lleve que lleve el usuario (a) a mano. Esto tiene aplicarse tanto en el ingreso como en la salida de nuestras instalaciones, de las personas que nos visiten por cualquier motivo. Además los oficiales de vigilancia deben:



COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Al ingresar el usuario (a):

- Actuar con cortesía, identificarse con el nombre y primer apellido y ofrecer un saludo de bienvenida al usuario.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.
- Orientar al ciudadano o usuario, hacia la ventanilla o la oficina correspondiente, con absoluta claridad y precisión.
- Informar con mucha cortesía al usuario que antes de ingresar debe permitirle la revisión de pertenencias, generando confianza en el usuario visitante.
- Solicitarle algún documento de identificación que deberá dejar en custodia.
- Entregar el carnet de visitante, previsto para el caso.

Al momento de salir el usuario (a)

- Entregar al usuario el documento de identificación dejado en custodia y solicitar la entrega del carnet de visitante.
- Despedir al ciudadano con mucho respeto y cortesía, cuando vaya de salida.
- Incluso tener un paraguas a mano y si está lloviendo, ofrecerle acompañarlo (si fuera posible), hasta el vehículo si el usuario viaja en un carro.
- Debe tener y mostrar siempre una actitud positiva aun en situaciones difíciles de tratar.

A. Para Personas que Atienden al Usuario en las Oficinas.



COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Este protocolo de atención presencial o en sede al usuario, está dirigido a todas aquellas personas que tienen la responsabilidad de atender directamente a los ciudadanos usuarios.

- Antes del inicio de la jornada laboral el personal de aseo deberá asear el lugar completamente.
- En el proceso de atención la (s) persona (s) encargada de atender al ciudadano (s) tendrá un especial cuidado con la apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio de atención. Es importante tener en cuenta que:
 - El lugar o lugares en el o en los cuales se atiende al usuario, tiene que permanecer siempre limpio y en orden.
 - Llegar varios minutos antes de que inicie la jornada laboral.
 - Los elementos personales deben ser guardados en los espacios previstos con ese fin.
 - En el escritorio de oficina no deben acomodarse elementos distractores, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.
 - No mantener en el lugar comidas y bebidas que estén visibles al público.
 - Los implementos dispuestos en la oficina tales como, grapadoras, sellos, fechadores u otros, deben ser revisados diariamente.
 - Los documentos tramitados, leídos o recibidos, deben archivarse a la mayor brevedad posible.
 - Esmerarse por el cuidado e higiene personal. (aliento, uñas, vestuarios, peinado etc.)
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora O “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
- Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, consultando una información actualizada para brindarle la respuesta.

B. Protocolo para la Atención de Ciudadano Usuarios con Discapacidad.

(Incluye adultos mayores, padres o madres con niños de brazos o muy pequeños y madres embarazadas o con recién nacidos)

Para las personas con discapacidad visual:

- Hable y preste atención a la persona, esto es mirándole a los ojos, mientras habla con la persona.
- No utilice gestos o expresiones manuales identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí”. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación tiene que fluir con absoluta normalidad.
- Si tiene que leerle al usuario un documento, hágalo despacio y con claridad.
- Aparte o elimine objetos que puedan suponer un obstáculo, en las zonas de tránsito de: sillas de ruedas, personas con muletas o bordones, entre otros.
- Procurar en el caso de personas con discapacidad de oído y de habla, llamar al intérprete institucional que por ley se debe tener.



COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Para las personas con discapacidad auditiva:

- No alce innecesariamente el tono de su voz.
- Algunas personas con discapacidad auditiva le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre, ni con todos los usuarios de este tipo. Sin embargo es mejor vocalizar correctamente, pero sin exagerar. Sin hacer muecas o exagerar la vocalización.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como, manos, chicles, caramelos, o cualquier cosa que dificulte la adecuada vocalización y la emisión de la voz. Es importante pensar en ese momento que la vista del usuario está mirando fijamente nuestros labios, para comunicarse con nosotros.

Para las personas con discapacidad física:

- Muestre siempre una actitud de colaboración para apoyar al usuario en todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma, sin algún apoyo.
- Ayúdele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas que una persona está utilizando, porque ella es parte de su estación corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, sitúese a la misma altura de los ojos de esa persona, en la medida que le sea posible y sin posturas forzadas. Puede ser acercando una silla para que usted se siente.
- Esfuércese para hacer que las personas que utilizan muletas, bordones, sillas de ruedas, u otros apoyos, las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

6.2.-Protocolo para la Atención Telefónica de Ciudadanos Usuarios

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- Saludar a quien llama de la siguiente forma: “Comisión Nacional de Emergencias”, buenos días/tardes. Solicitar el nombre y apellidos y escribirlos en una libreta, así como el asunto que motiva la llamada.
- La persona que está atendiendo la llamada deberá pronunciar de manera clara, el nombre y apellido, acto seguido preguntar el nombre del ciudadano y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Es necesario que el funcionario o colaborador de la entidad hable con nitidez con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma, es decir de manera verbal.
- Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención le indicará de manera precisa y paciente, la manera de presentar la solicitud.
- Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamando al usuario por su nombre anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.
- Esperar primero a que el usuario cuelgue el teléfono.

Otras situaciones que pueden presentarse durante una llamada telefónica:

A. Cuando la llamada obligatoriamente debe dejarse en espera.

- En caso de consultar la información con otro funcionario, se deberá explicar la razón y el tiempo aproximado que utilizará para la consulta. Por lo que le pedirá disculpas para dejar la llamada en espera. Una espera que no debe prolongarse más allá de dos o tres minutos a los sumo.



COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- Agradecer al ciudadano por la espera y si fuera necesario darle la información solicitada y consultada por la persona que atendió al usuario.

B. Necesidad de transferir la llamada:

- Explicar con claridad y mucha cortesía, las razones por las cuales va a transferir la llamada, a otro funcionario. Mantenerse pendiente y asegurarse de que el usuario ha sido atendido antes de colgar el teléfono y dar por sentado de que el usuario ha sido atendido (a).
- El funcionario destinatario de la llamada en ningún momento deberá abstenerse de mostrar molestia frente a la consulta requerida o evadir las preguntas que le planteen, toda vez que dichas respuestas se perciban en el tono de voz de quien está tratando de dar respuesta al ciudadano.
- Permita que el ciudadano sea el primero en colgar la llamada.
- Haga seguimiento de la respuesta al ciudadano.

C. Llamadas Personales

- ❖ Si mientras se atiende a un usuario, recibe una llamada personal, no debe atender la llamada entrante, hasta haber concluido con la atención satisfactoria que espera el ciudadano al que está atendiendo. Las llamadas o mensajes por celular o llamada por teléfonos oficiales, pero de asuntos personales, aunque se trate de compañeros de trabajo, deben esperar. Porque el usuario, es primero y siempre merece todo nuestro mayor respeto.

6.3.-Protocolo para Atender de Manera Virtual al Usuario.



COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- Analizar si la solicitud, o comunicación que envía el usuario (a) compete su atención a la CNE. De lo contrario, responder al usuario explicando la o las razones por las cuales la petición será redireccionada a otra entidad e invitarle para que también como usuario (a), se dirija a la entidad que corresponda.
- Tomar en cuenta únicamente los mensajes o correos que ingresan por el servicio de correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Dar respuesta al usuario, utilizando siempre el correo electrónico oficial de la entidad.
- Definir y analizar el tema del mensaje con claridad y concisión de previo a tomar alguna acción, circunscribiendo el mensaje, siempre con estrecha relación al asunto que se está planteando.
- Designar o redireccionar el mensaje al destinatario principal que tenga que ver con dicho asunto. Ésta es a la única persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Escribir los mensajes utilizando siempre un estilo y un tono impersonal.
- Cuando se escribe el mensaje se debe ser preciso y conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender o ser mal interpretados.
- La redacción de los mensajes debe hacerse utilizando oraciones cortas y precisas.
- Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos cortos.
- No use palabras en negrillas ni signos de admiración si no fueran estrictamente necesarios.
- Responder a todas las preguntas, inquietudes o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa, pero siempre en apego a lo que dictan los reglamentos y las leyes.



COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- Si se tiene o debe adjuntar algún documento al mensaje que se le dirige al usuario, se debe tener en cuenta un archivo adjunto, confirmar siempre si el destinatario tiene el software o las facilidades requeridas para abrirlo y leerlo. De lo contrario es como si no se le hubiese dado respuesta clara y oportuna.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.
- Revisar de manera minuciosa y completa posible, el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Esto disminuirá la posibilidad de cometer errores que vayan a generar una mala impresión acerca de la Institución, por parte del usuario que será el receptor del mensaje.

6.4.-Protocolo para Atención de Usuario por el Servicio de Redes Sociales.

El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir. Por ello es imprescindible tener en cuenta las siguientes acciones:

- ❖ Dar a conocer de manera permanente, como por ejemplo utilizando las redes sociales (Facebook, twiter y otras), los plazos máximos y mínimos que tiene la CNE para responder a los usuarios.
- ❖ Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- ❖ Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.



COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- ❖ Se puede sugerir al ciudadano usuario que consulte otros modos de comunicación, como por ejemplo, la página web, el fax u otro medio con información pertinente.
- ❖ Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con alguna frase lo suficientemente particular para que no dar la impresión de que la respuesta la está dando una máquina o un robot.
- ❖ En la red de Twitter, para facilitar el monitoreo, es preferible no colocarse como un seguidor de los usuarios de nuestros servicios.
- ❖ No revelar información personal o que solo incumbe a un usuario, en mensajes abiertos.
- ❖ Si la solicitud o mensaje del usuario no se puede resolver de manera inmediata, es imperativo ofrecer una explicación sobre la razón de la tardanza o demora que se dará en el proceso de resolución o respuesta.
- ❖ Si hay dificultad para responder por falta de información, información incompleta o equivocada, se debe realizar la comunicación al jefe inmediato, para que este resuelva el asunto desde el mismo fondo, es decir con la profundidad que esta amerita.

6.5.-Protocolo para Atención del Usuario, por medio de Correspondencia o Fax.

- ✚ Ventanilla de Correspondencia (Recepción)
- ✚ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con una expresión agradable en el rostro, la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo servir?”.
- ✚ Preguntar al usuario el nombre y apellidos, para que se dirija a él o a ella, por su nombre, anteponiendo el tratamiento de “Señor”; “Señora”; o joven, según corresponda.
- ✚ Recibir los documentos que el ciudadano quiere entregar; si el documento no es de competencia de la entidad o no está dirigido a alguien que trabaje en la Institución,



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

informarle inmediatamente al usuario, pero con mucha cortesía, sobre tal situación. En caso de que insista en dejarlo, entonces debe recibirlo sin provocar ningún tipo de discusión.

- ✚ Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos que se han recibido.
- ✚ Asignar un número de recibido a cada documento, con indicación de fecha, hora y firma de quien recibió. La numeración debe hacerse en estricto orden consecutivo de llegada o de salida. Los números de los documentos recibidos o enviados no debe aparecer repetidos en los registros. Tampoco deben aparecer los documentos con tachones o datos corregidos.
- ✚ Registrar en el sistema que se utilice, fecha, hora de recibo, nombre y firma de la persona que lo entregó y persona que lo recibió. Sin cambiar el orden de recibo del documento.

7.- Procedimientos para la Tramitación de las Gestiones de los Usuarios Consideradas Dentro de la Ley 9158 y otras.

Procedimiento No.7.1: Ante una Petición de Información, Apoyo, Servicio, , Intervención o Intermediación.

RESPONSABLE DE LA PETICIÓN	Nº	MECANISMO URILIZADO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN PROCESOS PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO DE RESPALDO
----------------------------	----	---------------------	---	-----------------------

Usuario	1	Correo electrónico, fax, nota formal entregada en oficinas de la CNE.	Petición ingresa al sistema interno de correo electrónico	Archivos y registros automático de correos electrónico
RESPONSABLE DE LA PETICIÓN	Nº	MECANISMO URILIZADO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN PROCESOS PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO DE RESPALDO
Funcionario (a) de la unidad que recibe	2	Ídem	Apertura del correo y análisis de la petición.	Archivo de carpeta y envío a la jefatura para su visto bueno
Jefatura de la Contraloría de Unidad	3	Ídem	Contesta al Usuario positivamente y traslada al funcionario (a) responsable de atender petición en el plazo de ley y dar seguimiento adecuado.	Archivo de carpeta y envío a la jefatura para su visto bueno



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Funcionario (a) de la Unidad que atiende usuarios	4	Ídem	Se comunica con el usuario para establecer fecha y hora para hacer efectiva la satisfacción de la petición, con copia a la Jefatura de la Unidad.	Archivos y registros automático de correos electrónico
Usuario (a)	5	Ídem	Inicia preparativos para recibir el contenido de su petición	Documentos electrónicos, físicos o visitas de asesoramiento u otros.
Funcionario (a) de la Unidad que atiende usuarios	6	El que corresponda.	Según contenido la petición que se va a satisfacer al usuario.	Ídem
Funcionario (a) de la Unidad que atiende usuarios	7	Instrumento de medición	Funcionario (a) aplica instrumento elaborado para medición de satisfacción del usuario.	Instrumento completado por el usuario
Usuario	8	Criterio de calidad del servicio que tenga el usuario	Usuario llena el instrumento de medición según criterio de calidad sobre la petición respondida.	Criterio escrito por el usuario en el instrumento
Funcionario (a) de la Unidad que atiende usuarios	9	El que corresponda.	Informa a la Jefatura de la Unidad, sobre petición atendida.	Informe rendido por el funcionario (a)

|1

q343

Procedimiento No. 7.1.1.-Peticiones No Aceptadas o Rechazadas

RESPONSABLE DE LA PETICIÓN	Nº	MECANISMO UTILIZADO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN PROCESOS PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO DE RESPALDO
Usuario	1	Correo electrónico, fax, nota formal	Petición ingresa a la Unidad que atiende usuarios del servicio que presta.	Archivos y registro automático de correos electrónicos, documento físico o



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

		entregad a in situ		formularios prediseñados.
Funcionario (a) de la unidad que recibe	2	Idem	Recepción y análisis de la petición.	Documento físico o electrónico.
Funcionario (a) de la unidad que recibe	3	IDEM	Rechaza petición por considerar que no corresponde a la Unidad.	Documento físico o electrónico.
Usuario	4	IDEM	Dirige petición a Jefatura de Unidad para su trámite.	Formulario
Jefatura de Unidad	5	IDEM	Ordena a funcionario o funcionaria proceder con la atención de la petición e informe por escrito al usuario sobre el plazo de satisfacción de su petición y requisitos si fueren necesarios.	Formulario
Funcionario (a) de la unidad que recibe	6	IDEM	Procede con tramitar petición e informa al usuario sobre plazo para presentar requisitos si fueren necesarios o plazo para satisfacción de petición.	Formulario e Instrumento de Evaluación
Jefatura de Unidad	7	IDEM	Mantiene criterio de funcionario de rechazar petición.	Formulario
Usuario	8	IDEM	Dirige petición a Contraloría de Servicios.	Documento físico, electrónico o formulario.
Jefatura CS.	9	IDEM	Analiza petición y responde o explica al usuario según corresponda, inicia proceso de tramitación, comunicando el plazo en que será satisfecha la petición y procede a abrir el expediente respectivo.	Documento presentado.
Jefatura CS.	10	IDEM	Redirecciona petición, a la unidad que rechazó la petición; o a otra unidad que corresponda o a otra institución para que se tramite petición.	Copia de expediente y nota.
Jefatura CS.	11	IDEM	Da respuesta al usuario en el plazo de ley, indicando el direccionamiento que se le ha dado a su petición y el plazo que debe esperar para ser atendido.	Documento físico o electrónico.
Jefatura de Unidad	12	IDEM	Unidad procede a dar trámite positivo a petición planteada y comunica a CS indicando fecha y hora de atención y requisitos si los hay. Envía copia al usuario.	Documento físico o electrónico.
Jefatura CS	13	IDEM	Informa al usuario en el plazo de ley que trámite ha sido positivo y será atendido. Con petición de informarle cuando sea atendida la petición.	Documento físico o electrónico.
Funcionario encargado de atender	14	IDEM	Prepara agenda y lo necesario para dar atención a la petición del usuario y procede satisfacción de la petición. Aplica, instrumento de evaluación de petición atendida.	Documento físico o electrónico



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Usuario	15	IDEM	Da por recibido y satisfecha la petición planteada, e informa a la CS.	Documento físico o electrónico
Funcionario (a) de la unidad que recibe	16	IDEM	Funcionario aplica instrumento de evaluación sobre calidad de servicio recibido por el usuario.	Documento físico (formulario)
Usuario	17	IDEM	Manifiesta por escrito en instrumento de evaluación, su criterio de satisfacción por servicio recibido.	Formulario
Funcionario de CS	18	IDEM	Aplica cierre del expediente abierto.	Expediente y resolución.

Procedimiento No. 7.2. Otros procesos complejos sobre peticiones.

RESPONSABLE DE LA PETICIÓN	Nº	MECANISMO UTILIZADO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN PROCESOS PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO DE RESPALDO
Jefatura de Unidad.	1		Mantiene negativa de atender petición de usuario.	
Jefatura de CS.	2	IDEM	Eleva situación a jefatura superior del jefe de unidad, citándole la normativa en desacato y el derecho del usuario.	
Jefatura superior	3	IDEM	Analiza petición y procede a ordenar su atención.	
Jefatura de CS	4	IDEM	Informa al usuario sobre estado del proceso y solicita informe cuando su petición haya sido atendida.	
Jefatura superior de Jefe de Unidad.	5	IDEM	Objeta o rechaza ordenar atención de petitoria.	
Jefatura de CS.	6	IDEM	Envía copia de expediente a la Autoridad Institucional Superior competente, con la fundamentación correspondiente para que se proceda con atención de petición.	
Autoridad superior	7	IDEM	Ordena atender petición a jefatura correspondiente e informa a CS, para su seguimiento.	
Jefatura Unidad	8	IDEM	Atiende petición a usuario y presenta las disculpas por el atraso.	
Jefatura de CS.	9	IDEM	Da seguimiento y vigila los plazos de ley.	
Usuario	10	IDEM	Informa sobre atención de petición e informa a CS.	
Jefatura de CS.	11	Archivo y cierre.	Procede con cierre y archivo del expediente.	

7.3. Requisito Necesario para la Presentación de una Queja o Denuncia, por parte de un Usuario (a) ante la Contraloría de Servicios:

- Que la persona se haga presente de manera física o si por alguna razón le impide presentarse, que un profesional de la Contraloría de Servicios, le realice una visita en su domicilio.
- Identificación de la persona (nombre, número de cédula, teléfono (si el usuario lo solicita su identidad no será revelada durante el proceso)).



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- Residencia (dirección domiciliaria) y lugar para recibir notificaciones.
- Detalle de los hechos u omisiones expresados por escrito y debidamente firmados por el la persona que denuncia.
- Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- Aportación de algún tipo de prueba válida
- Que la recepción de la denuncia se haga en total privacidad (espacio confidencial para tomar la denuncia)
- Que con las reservas del caso y solo para una mejor custodia y preservación de la información, se graben las referencias sobre los hechos denunciados y otras informaciones que ofrezca el denunciante (Previa información al denunciante de que la audiencia será grabada con los fines señalados).

Procedimiento No. 7.4. : Ante una Queja o Disconformidad

RESPONSABLE DE PRESENTAR LA QUEJA		PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE UNA QUEJA DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN PROCESOS	DOCUMENTO DE RESPALDO
Jefatura de la Unidad hacia la que se dirige la queja.	6	Hace un estudio preliminar sobre lo denunciado por el usuario. Dialogando sobre el asunto y solicitando a la persona funcionario (a) implicada en la queja, una referencia escrita sobre los hechos contenidos en la queja.	Acta de entrevista con el implicado y nota de descarga presentada por el implicado con pruebas si existen.
Funcionario (a) implicada en la queja.	7	Presenta una nota o escrito de descargo explicando de manera precisa, con descripción de hechos y hora de lo sucedido en relación con ese usuario (a)	Nota escrita, firmada, con número de cédula, dirigida a la jefatura de la Unidad.
Jefatura de la Unidad implicada en la queja.	8	Analiza la explicación rendida por su subordinado en relación con lo referido por en la queja del usuario y rinde en el plazo previsto por la ley 9158, un informe ante la Contraloría de Servicios, precisando si tal situación se ocurrió o no ocurrió y a qué causa atribuye el acto referido en la queja presentada.	Acta de entrevista, nota de descargo e informe escrito con análisis del estudio realizado.



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Jefatura de la Contraloría de Servicios	9	Analiza el informe rendido por la Jefatura de la Unidad implicada y las explicaciones o descargas dadas por la persona, funcionario (a) referida en la queja.	Expediente y documentos aportados al expediente.
Jefatura y o funcionarios de la Contraloría de Servicios	10	Realizan indagación de verificación sobre lo apuntado por la queja del usuario, la explicación dada por el funcionario(a) implicado y el informe de la jefatura de la Unidad referenciada en la queja del usuario, con fuentes internas y externas.	Otros documentos que puedan recabarse y expediente.
Jefatura de la Contraloría de Servicios	11	Prepara informe final sobre los hechos apuntados en la queja y la información recabada, ya sea para reorientarla hacia un proceso disciplinario, o para preparar una disculpa hacia el usuario o para hacer una resolución final y cerrar el expediente.	Informe y conclusiones sobre verificación de versiones aportadas.
Funcionario (a) de Contraloría de Servicios	12	Si la queja no tiene un asidero real de carácter disciplinario, se procede por un acto de cortesía, hacia el usuario presentando las excusas del caso y se archiva el expediente, con su respectiva resolución.	Nota al usuario y expediente del caso.
Jefatura de Contraloría de Servicios	13	Si la queja tiene un asidero real de carácter disciplinario , se procede a solicitar a la respectiva jefatura, para que se proceda de conformidad con la reglamentación aplicable al caso de referencia.	Nota dirigida a Jefatura de Unidad y copia del expediente.

Procedimiento No. 7.4.1.- Para seguimiento de una queja.

RESPONSABLE DE PRESENTAR LA QUEJA	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE UNA QUEJA	DOCUMENTO DE RESPALDO
	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN PROCESOS	

Jefatura de la Unidad implicada en la queja.	14	Procede en conjunto con la Jefatura de Recursos Humanos, a la aplicación de la medida disciplinaria que corresponda, al funcionario (a) implicado (a).	Nota disciplinaria
Jefatura de la Unidad implicada en la queja.	15	Informa o envía copia de la medida disciplinaria aplicada al funcionario (a) que está implicado (a).	Copia de nota disciplinaria
Funcionario de la Contraloría de Servicios	16	Redacta resolución final y con autorización de la Jefatura de la Contraloría de Servicios, procede al informar con una nota formal, al usuario que presentó la queja; y, procede al archivo del expediente.	Nota al usuario Expediente y resolución de cierre del caso.
Funcionario (a) a la que se aplicó corrección disciplinaria por queja de usuario.	17	Decide presentar apelación ante su Jefatura de Unidad, por aplicación de la corrección disciplinaria por la queja de usuario.	Nota del funcionario (a) afectado por queja.



COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Jefatura de Unidad implicada.	18	Resuelve amparado en la reglamentación establecida, con el apoyo de la Unidad de Asesoría Jurídica y le da continuidad al proceso que se aplique en cuestión hasta concluirlo.	Resolución escrita de Jefatura de Unidad implicada.
-------------------------------	----	--	---

Procedimiento No. 7.5. Ante Denuncias por Actos Diversos

RESPONSABLE DE LA PETICIÓN	Nº	MECANISMO UTILIZADO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN PROCESOS PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO DE RESPALDO
Usuario	1	Correo electrónico, fax, nota formal in situ, Sistema 9-1-1	Plantea los hechos o actos que denuncia y ofrece, nombre apellidos, dirección de domicilio, número de teléfono.	Correo electrónico, fax, nota formal in situ, Sistema 9-1-1
Funcionario de CS.	2	IDEM	Se recibe el documento, se consigna fecha y hora de recibo, persona que recibe y abre expediente, después de análisis del Contralor de Servicios.	Correo electrónico, fax, nota formal in situ, Sistema 9-1-1
Funcionario de CS.	3	Correo electrónico o teléfono	Verifica información con el usuario y le invita a presentarse en la oficina, si no lo ha hecho, para tomar formalmente la denuncia.	Informe
Usuario	4	IDEM	Tiene impedimentos para presentarse en oficina de CS.	Informe
Usuario	5	IDEM	No acepta propuesta y desestima continuar.	Informe
Jefe de Contraloría	6	IDEM	Agradece intención y solicita archivar expediente con resolución.	Informe
Funcionario de CS.	7	IDEM	Solicita a usuario cita para que le atienda y recoger formalmente la denuncia, así como otros detalles y pruebas que posea.	Correo electrónico o teléfono
Usuario acepta.	8	Oficina	Funcionario establece agenda, prepara documentación pertinente, y equipo. Solicita vehículo si fuera necesario.	Agenda
Funcionario de Contraloría- Usuario.	9	Gira de campo	Se realiza visita al usuario, se recoge de puño y letra del usuario descripción de los hechos, usuario firma con número de cédula formulario. Con autorización previa del usuario se hace grabación digital como respaldo de la narración de los hechos denunciados.	Formulario y grabación digital
Usuario	10	Entrevista	No precisa los hechos, ni posee pruebas, ni testigos, sobre lo denunciado.	Formulario y grabación digital
Jefe de Contraloría de Servicios	11	Informe de gira.	Desestima la denuncia y ordena archivo del expediente. También comunica al usuario la acción que legalmente corresponde.	Formulario y grabación digital
Usuario	12	Entrevista	Precisa los hechos y propone nombre y datos básicos de personas como posibles testigos y sitios donde investigar y recolectar posibles pruebas.	Formulario y grabación digital
Jefe de Contraloría de Servicios	13	Gira de campo	Procede a darle trámite a la denuncia, programa entrevistas con personas que pueden aportar testimonios, los cuales deben ser tratados igual que los del denunciante. Igualmente se toman fotografías de sitios y objeto o documentos que puedan emplearse como pruebas preliminares en un proceso administrativo o judicial.	Formulario y grabación digital
Jefe de Contraloría de Servicios	14	Medios internos	Solicita al funcionario (a) que se refiera al hecho o hechos denunciados, por escrito.	Nota formal



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Jefe de Contraloría de Servicios	de de	15	Oficina	Procede a incorporar al expediente versión escrita preliminar solicitada al presunto (a) funcionario (a) denunciado (a)	Nota formal
Jefe de Contraloría de Servicios	de de	16	Medios internos.	Traslada copia de expediente con solicitud expresa de que la Presidencia de la CNE analice la posibilidad y pertinencia de formar un Órgano Director para abrir un procedimiento administrativo.	Copia de expediente y nota formal.
Presidencia-CNE		17	IDEM	Recibe expediente de la CS y decide desestimar procedimiento administrativo. Devolviendo expediente con nota la CS.	Copia de expediente y nota formal.
Contraloría		18	IDEM	Devuelve expediente insistiendo en que un Órgano Director mediante proceso administrativo investigue los hechos y se sienten responsabilidades.	Copia de expediente y nota formal
Presidencia CNE		19	IDEM	Rechaza por segunda vez petición, ofreciendo sus argumentos al respecto.	
Contraloría		20	IDEM	Archiva el expediente completo con la resolución respectiva.	Expediente con nota.
Presidencia-CNE		21	IDEM	En la primera o en la segunda petición de la CS, envía expediente a Jefatura de Unidad de Asesoría Legal, para que le proporcione su criterio al respecto.	Copia de expediente y nota formal
Jefe de Unidad Legal		22	IDEM	Recomienda la formación de Órgano Director, para aplicar procedimiento administrativo.	Expediente con nota.
Presidencia CNE		23	IDEM	Escoge a las personas que formen el Órgano Director e instruye para que se abra procedimiento administrativo, contra el o los funcionarios (as) implicados en la denuncia.	Nota formal.
Órgano Director		24	IDEM	Realiza el proceso administrativo aplicando lo establecido en las normas atinentes.	Expediente y pruebas documentales y digitales.
Órgano Director		25	IDEM	Rinde informe a la Presidencia CNE y dicta el acto final del procedimiento una vez concluido este.	Informe y acto final (Expediente)
Presidencia CNE		26	IDEM	Ratifica el acto final dictado por el Órgano Director, procediendo con lo que corresponda, envía copia del Informe del Órgano Director y copia del acto final resultante a la CS.	Nota (Expediente)
Jefe de Contraloría de Servicios	de de	27	IDEM	Procede a informar al usuario sobre las generalidades de lo actuado por la CNE, sin detalles que no deben ser divulgados.	Nota formal
Jefe de Contraloría de Servicios	de de	28	IDEM	Redacta resolución final, envía copia formal al interesado y archiva el expediente.	Expediente

Procedimiento No. 7.6. : Ante Recomendaciones para Mejoras

RESPONSABLE	Nº	MECANISMO UTILIZADO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN PROCESOS PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO DE RESPALDO
Usuario	1	Buzón, correo electrónico o formulario	Describe en qué consiste la recomendación de mejora que propone y que campo.	Correo electrónico o formulario
CS	2	IDEM	Analiza el aporte del usuario y los plasma en una solicitud concreta.	Correo electrónico o formulario
CS	3	IDEM	Envía nota a la Presidencia, con la recomendación, para se implemente.	Nota de Presidencia
CS	4	IDEM	Procede a abrir expediente para el seguimiento de acto anterior.	Expediente.



COMISION NACIONAL DE PREVENCION DE RIESGOS Y ATENCION DE EMERGENCIAS

PRESIDENCIA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Presidencia	5	Nota	Instruye a la unidad responsable para aplicar la recomendación.	Nota
Jefe unidad	6	Nota	Recibe nota y procede a insertar mejoras.	Nota.
CS	7	Visita	Procede a verificar aplicación de recomendación	Diálogo y documentos.
CS	8	Nota	Presenta informe a Presidencia sobre mejoras introducidas.	Informe a Presidencia.
CS	9	Nota	Informa a Presidencia sobre éxitos o problemas acerca de las mejoras introducidas.	Nota.
CS	10	Resolución	Procede con archivo del expediente.	Expediente
CS	11	Evaluación	Evalúa funcionalidad y pertinencia de mejoras introducidas.	Instrumento de evaluación.
CS	12	Informe	Presentación a Presidencia de resultados sobre implementación de mejoras.	Informe de evaluación.
CS	13	Recomendación	No continuar con algunas mejoras y mantener otras.	Nota a Presidencia.
Presidencia	14	Nota	Instruye a Unidad correspondiente sobre recomendación de CS.	Nota de Presidencia.
CS	15	Actualización de Expediente	Incluye en expediente evaluación e introduce nuevas notas de cambio.	Expediente actualizado.

Procedimiento No. 7.7.: Ante Reconocimiento a funcionario, unidad, o entidad como un todo.

RESPONSABLE	Nº	MECANISMO UTILIZADO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN PROCESOS PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO DE RESPALDO
Usuario		Nota o formulario, o correo electrónico, o fax o nota física.	Reconocimiento por calidad de servicio prestado	Nota o formulario, o correo electrónico, o fax o nota física.
CS		IDEM	Da por recibida la referencia de reconocimiento.	IDEM
CS		Nota	Hace el traslado correspondiente a la Presidencia, con la recomendación que corresponda.	Nota a Presidencia.
Presidencia		Análisis	Analiza la referencia y recomendación.	Documento de referencia y recomendación.
Presidencia		Nota o acto	Envía a unidad, funcionario (a) o circular a todo el personal, expresando criterio sobre reconocimiento.	Circular y (o) gráficas de acto.
CS		Apertura de Expediente.	Abre expediente con todos los documentos de respaldo y procede a dar archivo.	Expediente.