



**Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y
Atención de Emergencias
Contraloría de Servicios**

**MANUAL DE SERVICIO AL USUARIO
DE LA COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN
DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS
(C.N.E.)**

Realizado por: Lic. Guido Marín Quirós	Modificado por: Licda. Gabriela Mora Gómez	Revisado por: Dr. Edgardo Acosta Nassar
Recibido por: Álvaro Montero Sánchez	Acuerdo y fecha: 266-08 / 17/12/08	Fecha última revisión Setiembre, 2011

INDICE



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias Contraloría de Servicios

CAPÍTULO	TEMA	PAG.
Capítulo I	Generalidades	
	Art.1 Objetivo	3
	Art.2 Fundamento Legal	3
	Art.3 Alcance	4
	Art.4 Responsabilidades	4
	Art.5 Valores del Servicio	4-5
Capítulo II	Nociones generales	
	Art.6 Glosario	5-6
	Art.7 Confiabilidad de la información	6
	Art.8 Seguimiento y retroalimentación	6
	Art.9 Continuidad del Servicio	6
Capítulo III	Prestación del Servicio	
	Art.10 Uso del carné de identificación	6
	Art.11 Presentación Personal	6-7
	Art.12 Servicio al usuario	7-8
	Art.13 Atención telefónica	8-9
	Art.14 Situaciones que deben evitarse mientras se atiende el teléfono	9
	Art.15 Presentación de los sitios de trabajo	9-10
	Art. 16 Atención de inconformidades	10
Capítulo IV	Regalías	
	Art.17 Regalos y Gratificaciones	10-11
Capítulo V	Disposiciones Finales	
	Art.18 Responsabilidades	11

CAPÍTULO I



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias Contraloría de Servicios

Generalidades

Artículo Uno. Objetivo:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto de Creación y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, 34587-PLAN del 27 de mayo del 2008, es responsabilidad de la Contraloría de Servicios poner a disposición de la institución un Manual de Servicio al Usuario, que establezca las condiciones que deben cumplir sus colaboradores al atender a un usuario, incluyendo condiciones de actitud (valorar al usuario como persona) y aptitud (conocer el servicio que se ofrece), de manera que se establezcan los lineamientos de atención que se le brindan a las personas que acuden a la institución como demandantes de un servicio, de información y de consultas.

Artículo Dos. Fundamento Legal:

- Decreto Ejecutivo 34587-PLAN de 27 de mayo del 2008, Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios¹.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (en adelante C.N.E.)².
- Ley 8422, Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su Reglamento³.
- Ley N° 7600, Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad⁴.
- Ley N° 7935, Ley Integral para la Persona Mayor⁵.
- Reglamento Autónomo de Organización y de Servicio de la C.N.E.⁶.
- Ley N° 7476, Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia⁷.
- Código de Ética y Conducta de la C.N.E.⁸.

Artículo Tres. Alcance:

Este manual es de acatamiento obligatorio para todo el personal de la C.N.E., así como para cualquier otra persona que por motivos diversos se desempeñe por algún tiempo dentro de la institución; ya sea realizando prácticas profesionales, pasantías o estudios específicos.

Artículo Cuatro. Responsabilidades:

Es responsabilidad de los Directores de Área y de las Jefaturas Departamentales de la C.N.E., aplicar y velar por el cumplimiento de estos lineamientos.

¹ Artículo 16

² Artículo 11, inciso b)

³ Artículo 3 y Artículo 16

⁴ Artículo 4, incisos a), b), c) y Artículo 5

⁵ Artículo 3, inciso k), Artículo 6 y Artículo 13

⁶ Capítulo IV y Capítulo V

⁷ Artículo 4, inciso 2) y Artículo 5

⁸ Capítulo I, inciso 3.1 y Capítulo II, inciso 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias Contraloría de Servicios

Artículo Cinco. Valores del Servicio:

Con el fin de prestar un servicio de calidad por parte de todos los colaboradores de la C.N.E. tanto al usuario interno como externo, se deben tener como práctica continua los siguientes valores:

- a) **Solidaridad:** El valor de la solidaridad refuerza la conciencia del funcionario para asistir y servir en busca del bienestar de los más necesitados.
- b) **Liderazgo:** El valor del liderazgo permite a los Directores de la institución, así como a la misma entidad marcar el camino, aún en momentos difíciles.
- c) **Compromiso:** Ser funcionario de la C.N.E significa asumir un compromiso con la misión de la institución y con el servicio que presta ante las necesidades de la ciudadanía.
- d) **Transparencia:** La transparencia es el valor que lleva al funcionario a crear mecanismos eficientes para el manejo de bienes y recursos de la institución. Es al final un medio para rendir cuentas ante los ciudadanos.
- e) **Respeto:** Se refiere al derecho que tiene toda persona usuaria, interna o externa de ser tratado con consideración, equidad, respeto a su identidad, creencias, procedencia, e ideas, al solicitar cualquier tipo de información; asimismo a no ser agredido de palabra ni discriminado por las inconformidades que exprese. Este principio incluye el respeto al lugar de trabajo, no realizando actos o actividades impropias que dañen la imagen y razón de ser de la institución. El comportamiento cortés y considerado y el uso de vocabulario amable son requisitos básicos para los colaboradores de la C.N.E.
- f) **Eficacia:** Se debe entender como la capacidad de los colaboradores de la C.N.E. de lograr satisfacer las necesidades de los usuarios, tanto en tiempo como en la calidad del servicio, desde el punto de vista del trato, como en la calidad técnica.
- g) **Efectividad:** Es la capacidad que debe tener cada colaborador, departamento, dirección, y la institución como un todo, de satisfacer las demandas planteadas por los usuarios externos e internos, de manera que se pueda responder y se refleje la capacidad que se tiene como institución de servicio.
- h) **Responsabilidad con los usuarios:** Es obligación de cualquier colaborador de la C.N.E., independientemente de la dependencia a la que pertenezca, o de la necesidad que el usuario manifieste, poner todo su esmero en la guía adecuada, redireccionamiento, y atención de toda persona que requiera sus servicios por vía telefónica, correo electrónico o en forma presencial.
- i) **Discreción:** Corresponde a la obligación que tienen los colaboradores de guardar con reserva los asuntos que los usuarios pongan en su conocimiento, de manera que no sean divulgados innecesariamente. Así mismo el ser prudente en relación con los asuntos internos de la C.N.E., de manera que no se hagan comentarios que vayan en menoscabo de la imagen institucional o de otros colaboradores, o pongan en peligro el adecuado funcionamiento de la institución.



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias Contraloría de Servicios

- j) Probidad:** Probidad es la cualidad que define al colaborador de la C.N.E. como una persona íntegra y recta; que cumple sus deberes sin fraudes, engaños, ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza.

Capítulo II

Nociones Generales

Artículo Seis. Glosario:

Usuario Externo: Toda persona que requiera información, asesoramiento o trámite sobre temas inherentes al quehacer institucional.

Usuario Interno: Todo colaborador que interactúa para la prestación de los servicios y que para esos fines requiera de los servicios de otras instancias.

Usuario Externo Especial: Persona con cualquier tipo de discapacidad (en sillas de ruedas, no videntes, sordomudos, entre otros); adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, personas con niños pequeños (bebés en brazos), menores de edad que llegan solos a la institución.

Artículo Siete. Confiabilidad de la información:

Cuando se emitan informes técnicos, reportes o datos para uso interno o de algún usuario, deben ser precisos, veraces y exactos en su contenido. Los colaboradores de la C.N.E. ante las consultas de los usuarios deben proporcionar información veraz y apegada a los procedimientos y marco normativo institucional vigente.

Artículo Ocho. Seguimiento y Retroalimentación:

Se le debe dar seguimiento a las tareas encomendadas hasta su culminación. Así mismo es importante valorar los resultados y sugerencias tanto del usuario externo como interno para mejorar en la calidad del servicio.

Artículo Nueve. Continuidad del Servicio:

Las distintas jefaturas institucionales deben garantizar la continuidad del servicio tanto de forma presencial como telefónica, procurando que el servicio no se interrumpa, debiendo establecer los tiempos de almuerzo y café a sus colaboradores de manera tal que siempre exista personal atendiendo las diferentes dependencias. Se debe procurar mantener un sustituto que pueda atender y coordinar el servicio en caso de ausencia del titular, ya sea por incapacidad, vacaciones o motivos de fuerza mayor.



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias Contraloría de Servicios

Capítulo III

Prestación del Servicio

Artículo Diez. Uso del carné de identificación:

Los colaboradores deben portar siempre el carné de identificación de la institución en un lugar visible, conforme lo indica el artículo 12 inciso 17, del Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la C.N.E.

Artículo Once. Presentación Personal:

La C.N.E., en razón de sus competencias y de la prestación de los servicios que ofrece, cuenta con personal que cumple con funciones diversas, tanto de trabajo

de campo o especial, como trabajo propiamente de oficina. En este sentido la vestimenta de los colaboradores durante la totalidad de las jornadas y horarios de trabajo establecidos se regirá según la siguiente distinción:

A- Colaboradores que prestan sus servicios en la sede de la C.N.E.

Incluye a todo el personal que permanece la generalidad del tiempo en la sede de la C.N.E. y que presta servicios de oficina como parte fundamental de su servicio. En este caso la vestimenta debe regirse por el uso de ropa y calzado casuales, más no deportivo, ni informal.

B- Colaboradores cuyas labores se desarrollen mayoritariamente fuera de la sede de la C.N.E. o correspondan a labores técnicas especiales dentro de las instalaciones de la institución.

Se refiere a los colaboradores cuyas labores impliquen, en la mayoría de las ocasiones, la salida a trabajo de campo, tales como inspecciones, supervisión de obras, trabajos con las comunidades, o bien colaboradores que laboran en la cabina de comunicaciones, bodega y choferes.

En ese caso se debe utilizar, en la medida de lo posible y si la institución está en posibilidad de proporcionarlo, el uniforme institucional; en caso contrario, la vestimenta debe ser apropiada para el tipo de trabajo desempeñado, manteniendo las medidas del decoro como representación institucional.

Cuando los colaboradores realicen tanto trabajo de oficina como de campo, en el tanto éste último sea programado, mientras los colaboradores permanezcan en la sede de la C.N.E., deberán vestir conforme se indica en el apartado A de este artículo.

C- En cuanto a las demás reglas de presentación se debe tomar en cuenta que siempre:

Como regla general, los colaboradores deben cumplir las reglas básicas de higiene, cuidado personal y decoro.

Artículo Doce. Servicio al usuario:



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias Contraloría de Servicios

En aras de garantizar un servicio personalizado de calidad, los colaboradores de la C.N.E., deben:

1. Establecer contacto visual con el usuario desde que éste se aproxima a solicitar sus servicios, y saludarlo con cortesía.
2. Ser corteses, agradables y positivos, y usar un tono de voz adecuado y respetuoso.
3. Escuchar con atención lo requerido por la persona usuaria.
4. Si la persona no es conocida, indicarle su nombre y solicitar el del usuario, para luego llamarlo por su nombre mientras lo atiende.
5. Mostrarse abierto a las sugerencias y recomendaciones.
6. Intentar, en la medida de lo posible, solucionar los asuntos por los cuales el usuario le visita, aún cuando sus requerimientos no sean de su competencia; en este caso debe asegurarse de dirigirlo a la dependencia que corresponda.
7. Ser positivo y mantener una disposición de colaboración, no utilice frases como: “a mí no me toca”, “no puedo ayudarlo”, “ahora no puedo”, “no sé”, “no me pregunte a mí”, “qué quiere”, etc.
8. Ser respetuoso con los demás, por lo tanto evitar las siguientes conductas: mascar chicle, fumar, utilizar vocabulario vulgar o coloquial, comer, bostezar, quitarse los zapatos, tener posturas inadecuadas, llamarlo por sobrenombres o utilizar cualquier apelativo peyorativo, hablar por teléfono mientras se encuentra con el usuario (excepto que sea imprescindible), hacer comentarios negativos sobre otros colaboradores o dependencias.
9. Evitar mantener conversaciones innecesarias con particulares o compañeros en perjuicio o en demora del trabajo que está ejecutando, así como leer periódicos, revistas o cualquier otro impreso, cuya lectura sea innecesaria o extraña a su labor y vaya en detrimento de las funciones de la C.N.E.
10. Evitar ocupar su tiempo en juegos o distractores en general.
11. Despedirse del usuario al tiempo que le agradece su visita.

Artículo Trece. Atención Telefónica:

Para obtener una mejor atención telefónica se debe asegurar lo siguiente:

1. Utilizar un tono entusiasta y contestar lo más pronto posible, procurar no hacer esperar a alguien a no ser que sea totalmente necesario. Atender el teléfono oportunamente, ya sea su teléfono, o el de un compañero ausente.
2. Preferiblemente contestar antes de que timbre tres veces, dependiendo de las circunstancias.
3. Al contestar, utilizar un tono de voz agradable procurando seguir la siguiente secuencia:
 - Saludo (buenos días, buenas tardes o buenas noches) según sea el caso.
 - Identificar a la institución o el área donde se labora.
 - Indicar el nombre de quién atiende y ponerse al servicio del usuario y escuchar hasta que termine de hablar.
 - Solicitar el nombre de quién llama y llamarlo por el mismo.
 - Agradecer la llamada y dejar que el usuario cuelgue primero.
 - Si se requiere transferir la llamada, asegurarse de hacerlo correctamente antes de colgar.



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias Contraloría de Servicios

- Si la llamada no es para el que atiende, anotar el mensaje y entregarlo al colaborador que corresponde, con la indicación clara de quién llamó y su número telefónico, la fecha y el asunto. El destinatario del mensaje, debe devolver la llamada tan pronto le sea posible.
 - Debe hacerse un uso correcto del tiempo mientras se habla por teléfono.
4. Cuando la llamada es realizada por un colaborador de la C.N.E., éste debe identificarse, dejar su nombre y número de teléfono si la persona no le puede atender.

Artículo Catorce. Situaciones que deben evitarse mientras se atiende el teléfono:

Mientras se está conversando por teléfono deben evitarse los siguientes comportamientos:

- Comer, sorber, gritar, conversar con otras personas.
- Hacer esperar a alguien en el teléfono, a no ser que sea totalmente necesario, y en ese caso preguntarle primero si puede esperar, o si prefiere llamar en otra ocasión.
- No tener puesta música o una emisora de radio cuando tiene a alguien esperando en el teléfono, conversar a la vez con otra persona y menos aún hacer comentarios de tipo personal o de otros compañeros.

Artículo Quince. Presentación de los sitios de trabajo:

El recinto de trabajo debe mantenerse limpio y ordenado. Para ello es importante:

- Mantener limpios los equipos y herramientas de trabajo.
- Mantener despejado el sitio de trabajo para utilizarlo durante el servicio que se brinda.
- Mantener objetos, información y papelería oficiales de la institución actualizados.
- Asegurarse de que el mobiliario de uso del usuario estén en condiciones seguras y limpias.

- Utilizar en el computador el fondo de escritorio oficial de la institución.
- No tener o exhibir objetos, imágenes o documentos obscenos o similares, que por su contenido indispongan de alguna manera a quien los observa.
- No obstruir los escritorios o ventanillas de atención con objetos, adornos, o similares que estorben la visibilidad, o espacio para que el usuario observe o exhiba documentos necesarios para realizar el trámite.

Artículo Dieciséis. Atención de Inconformidades:

Cuando concurren circunstancias que conlleven a que un usuario se disguste o presente inconformidad con el servicio que se le ha brindado, es importante asumir el siguiente comportamiento:

- Se debe escuchar con atención y sin interrumpir.
- Asumir la resolución del problema planteado por el usuario como parte de su responsabilidad, o asegurarse de que quien pueda resolverlo, lo haga.
- Disculparse con el usuario y dar muestras de una real consideración de lo sucedido.



Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias Contraloría de Servicios

- Indicar al usuario la solución que se dará a su problema y agradecerle por brindar a la institución la posibilidad de mejorar.
- De sentir que pierde el control de la situación, solicitar ayuda.
- Evitar desmentir al usuario o indicarle que está equivocado, elevar el tono de voz, gritar, enojarse, echarle la culpa al usuario u a otro colaborador, o no dejar que se exprese.
- Si la situación se sale de tono, solicitar al usuario que se dirija a usted con respeto y cortesía, de la misma manera como usted lo ha tratado, de manera que pueda usted ayudarlo, o en caso contrario, indicarle que no podrá seguir atendiéndolo.
- Si la solución que la oficina competente le brinda al usuario aún no satisface, debe remitir al usuario a la Contraloría de Servicios para que solicite un trámite de inconformidad.

CAPITULO IV

Regalías

Artículo Diecisiete. Regalos y Gratificaciones:

Los colaboradores de la C.N.E. no pueden solicitar, alentar o aceptar ningún tipo de regalo o gratificación de parte de un proveedor, un posible proveedor o cualquier tipo de persona que trate de influenciar una decisión de parte de la institución o del colaborador. De presentarse esta situación, se aplicará la normativa contenida en la Ley 8422, Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su Reglamento.

CAPITULO V

Disposiciones Finales

Artículo Dieciocho. Responsabilidades:

Este Manual es de acatamiento obligatorio y su incumplimiento parcial o total podrá acarrearle al colaborador las sanciones disciplinarias dispuestas en el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la C.N.E. o, supletoriamente, lo dispuesto en el Capítulo de las Correcciones Disciplinarias contenidas en el Estatuto de Servicio Civil y el Código de Trabajo, según corresponda.