




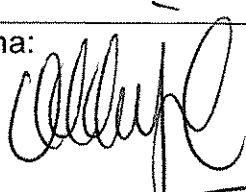
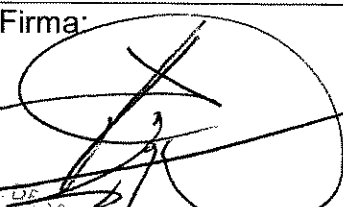
DIRECCION GENERAL
Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

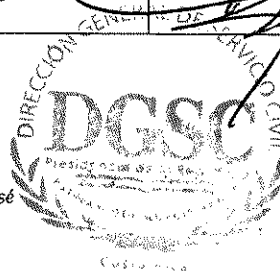
Presidencia de la República
Dirección General de Servicio Civil

2



Política para la Atención inclusiva a usuarios de los servicios propios del Régimen de Servicio Civil de Costa Rica

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Lic. Bernal Robles Robles.	Nombre: Lic. Olman Luis Jiménez Corrales; MBA.	Nombre: Lic. Hernán Alberto Rojas Angulo; MBA.
Cargo: Coordinador Unidad de Planificación Institucional	Cargo: Director Área de Desarrollo Estratégico	Cargo: Director General
Firma: 	Firma: 	Firma: 





DIRECCION GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

Antecedentes

3

En consideración de las políticas inclusivas y no discriminatorias manifiestas en la ley N°7600: Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, sus reformas y reglamento; Decreto Ejecutivo N° 36524-MP-MBSF-PLAN-S-MTSS-MEP: Política Nacional en Discapacidad 2011-2021(PONADIS) del 7 de abril de 2011; Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus instituciones la discriminación de la población sexualmente diversa: Decreto Ejecutivo N° 38999-MP-RE-JP-SP-H-MAG-MEIC-MINAE-MOPT-MEP-S-MTSS-CMIDEPLAN-MICITT-MIVAH-MC-T-MDHIS-MCM-MIDEPOR de fecha 12 de mayo 2015; Decreto Ejecutivo N° 38140-RE-PLAN: Política Nacional para una sociedad libre de racismo, discriminación racial y xenofobia 2014-2025 y su plan de acción de fecha 20 de febrero de 2014; Directriz 22-P: Sobre el decenio internacional de los Afrodescendientes de fecha 24 de marzo de 2015; se hace necesario que la Dirección General de Servicio Civil, como órgano rector del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH), emita una política, dentro de su ámbito de acción, donde se establezcan los protocolos y mínimos de atención y servicio, que aseguran el respeto y especialmente el acceso pleno a los servicios que emanan de la acción en el Régimen de Servicio Civil.

El objetivo de esta política, es establecer las pautas generales para la atención a personas usuarias de las instituciones que conforman el SIGEREH, en aras de asegurar la satisfacción de sus demandas, tratamiento que ha de ser frecuente y ordinariamente aplicado sin excepción alguna o particular, para algún grupo de población exclusivo, pues se trata de brindar un tratamiento igualitario, justo y equitativo, independientemente de quien solicita los servicios. Ahora bien, esto no limita a que se formulen bajo esta política, los protocolos que resulten complementarios para su adecuada implementación, considerando los distintos grupos de población que acceden a los servicios del SIGEREH.

Política

“La Dirección General de Servicio Civil, como órgano rector del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH) en el Régimen de Servicio Civil (RSC), instruye a que se incorporen los siguientes lineamientos para la atención y servicio a las personas usuarias de las prestaciones que brindan las instancias que componen el SIGEREH, y que los mismos sean integrados tanto a los diversos protocolos de atención y servicio vigentes y futuros, pudiendo hacerse extensivos a los demás



DIRECCION GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

procesos sustantivos, distintos a los de Recursos Humanos, de los Ministerios, Instituciones y Órganos Adscritos bajo el ámbito de Estatuto de Servicio Civil”.

Las personas usuarias que utilizan diversos medios para realizar consultas, ejecutar gestiones y transmitir sus necesidades en medios tales como: llamadas telefónicas, plataformas de servicios o similares, así como redes sociales, entre otros, tienen derecho a recibir un trato de calidad y satisfactorio, razón por la cual, resulta importante, dominar la capacidad de empatía y establecer buenas prácticas para la atención de estas personas.

Por tal razón, y por la naturaleza del servicio público, debe existir un compromiso explícito para la atención específica de las personas usuarias, con la consigna de ser ésta, una importante actividad, a cuya ejecución se destina una significativa parte de la jornada laboral; por ello, para hacer de esta labor una tarea realmente productiva y efectiva, se deben seguir las siguientes pautas, para la adecuada atención y satisfacción en la demanda de los servicios que operan dentro del Régimen de Servicio Civil Costarricense.

Pautas de atención en puntos de contacto personal:

1. Las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH), deberán disponer para la atención al público en ventanillas, en plataformas de servicio, en seguridad y en todos los puntos de contacto con las personas usuarias, de funcionarios debidamente capacitados para esta importante labor, brindándole al funcionariado responsable la capacitación requerida para la atención de ésta función.
2. Se instruye a las OGEREH, para que efectúen acciones de capacitación y sensibilización permanentes, para que se difunda regularmente entre el personal de su unidad y a nivel institucional, la normativa y procedimientos que se emitan para la atención de las poblaciones a que hace referencia esta política y, en general, para todos las personas usuarias.
3. Los procedimientos de atención de las personas usuarias en sus puntos de contacto no deberán contener sesgos de ningún tipo, ni emplear lenguaje discriminatorio, ni exigir requisitos que excedan los estipulados por la legislación.
4. Deberán tomarse todos los resguardos para garantizar un respeto irrestricto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio entre las personas usuarias y el funcionariado.



DIRECCION GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

5. Salvo las personas con alguna condición particular física o de salud, mujeres en estado de gravidez y adultos mayores, que por su condición particular requieran de alguna asistencia en servicio, las demás personas independientemente de su color de piel, religión, orientación sexual o etnia, deben recibir un trato igualitario, sin ningún tipo de preferencia o trato diferenciado.
6. Debe garantizarse el otorgamiento a las personas usuarias de un trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y costo de los servicios, sin embargo tendrán prioridad de atención las personas con alguna condición particular física o de salud que les dificulte realizar una fila de espera, las personas adultas mayores y las mujeres en estado de gravidez avanzado.
7. Las personas con alguna condición particular física o de salud, deben ser atendidas en un lugar acondicionado para tal fin, y la oficina respectiva prever las condiciones de infraestructura, equipo y software adaptados, que lo permitan y así lo faciliten, a efecto de homologar las condiciones en que se brindan los servicios en general. En caso de disponerse de funcionarios capacitados en la atención de personas con alguna condición física o de salud en particular, tales como en lenguaje Lesco u otros, el funcionario que las atiende en primera instancia, deberá coordinar el acompañamiento de estas personas usuarias para una adecuada atención.
8. Al iniciar la atención de cualquier tipo de persona usuaria debe brindarse un saludo de "Buenos días" o "Buenas tardes", según corresponda. Luego identificarse con el nombre de pila. Usar el gafete institucional en un lugar visible y de fácil detección para las personas usuarias. El lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación, nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o apatía.
9. Solicitar a la persona usuaria la identificación oficial y al día (cédula de identidad o cualquier otro documento legal válido). La atención de la persona usuaria se hará con base en esa identificación.
10. Dar a las personas usuarias la atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto, evitando fijar la atención en cualquier otra cosa fuera de lo ordinario, como por ejemplo tipo de vestimenta, símbolo religioso u otros similares propios de las decisiones específicas de las personas.



DIRECCION GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

11. Evitar uso del teléfono celular mientras se está con las personas usuarias.
12. Escuchar en forma atenta a la persona usuaria sin interrumpirle. No adelantar respuesta hasta que ésta haya concluido de exponer el motivo de su gestión.
13. Evitar realizar, delante de la persona usuaria o en su ausencia, gestos o comentarios personales referidos a los personas atendidas.
14. Hablar con un tono de voz adecuado, ni fuerte, ni bajo. Si la persona viene acompañada, siempre dirigirse a la persona que se está atendiendo en lugar de su acompañante. Utilice siempre un lenguaje sencillo y explique pacientemente los términos desconocidos para la persona usuaria.
15. Repreguntar en caso que el funcionario tenga duda sobre el tipo de gestión que desea realizar la persona usuaria. De ser necesario, repetirle con sus propias palabras acerca de lo que se comprendió, con el fin de evitar malos entendidos.
16. En caso de disconformidad de la persona usuaria, ofrecerle las soluciones estipuladas por la normativa y no discutir.
17. Si no se tiene una solución o no depende del funcionario que atiende, o bien la situación se torna incómoda o difícil de conciliar, debe consultarse a la persona responsable, y transferir a la persona usuaria o la gestión, a la autoridad competente, es decir, al siguiente nivel de decisión y respuesta.
18. Ofrecer los mecanismos y espacios de disconformidad o insatisfacción ante quienes pueden plantear sus objeciones, como por ejemplo: la Contraloría de Servicios Institucional.
19. Despedirse de forma cortés, independientemente de cómo haya sido el trato con la persona usuaria.
20. Informar a la persona usuaria, en caso de tener que transferir su gestión a otra dependencia, cuál es el área correspondiente que resolverá la solicitud presentada, además de señalarle las referencias de contacto para su seguimiento, advirtiéndole los plazos de respuesta establecidos por la normativa vigente que serán de cumplimiento para la Administración.

6

