



SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

DIRECCIÓN

Código:

R-DR-010

Versión: 1

Página 1/6

REGLAMENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

ELABORADO POR:


NOMBRE	PROCESO	FIRMA
Rosa Córdoba Bolaños	Planificación y Control	
Ingrid Solano Camacho	Monitoreo de la Calidad del Servicio	Ingrid Solano

REVISADO POR:

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Marvin Vargas Alpízar, Coordinador Servicio Ciudadano		28/Nov/2019
Carolina Jiménez Rodríguez, Coordinadora de Planificación y Control		28/11/2019
Walter Sánchez Chaves, Coordinador Soporte a la Gestión Operativa		28/11/2019
Luis Fernando Alfaro Ubico, Asesoría Jurídica		28/11/2019

APROBADO POR:

RESPONSABLE DEL PROCESO	FIRMA	FECHA
Giselle Mejía Chavarría, Dirección		21/12/2019

	DIRECCIÓN	Código: R-DR-010
	REGLAMENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1
		Página 2/6

Artículo 1. Objetivo.

El presente reglamento tiene como objetivo establecer los lineamientos para la gestión y trámite de denuncias, inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones por parte de la oficina de atención al usuario.

Artículo 2. Definiciones


Usuarios: persona que hace uso de los servicios brindados por el 9-1-1, tanto internos como externos.

Oficina de atención al usuario: es la oficina encargada de atender oportuna, eficiente y eficazmente las denuncias, inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones, que presenten los usuarios de los servicios que presta el 9-1-1, en procura de una solución u orientación a la gestión planteada.

Artículo 3. Derechos de los usuarios

Todo usuario tendrá las siguientes garantías en los servicios prestados por la institución:

- a. **Derecho a la confidencialidad:** el usuario tiene derecho a que toda la información que brinde se guarde con la debida confidencialidad, tanto del denunciante como de la denuncia.
- b. **Principio de gratuidad:** todos los usuarios tienen el derecho de presentar denuncias, inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones, sin costo alguno.
- c. **Información completa:** garantía de acceso a información de manera clara, precisa, veraz y en un lenguaje accesible, con la finalidad de que éste pueda canalizar y satisfacer en forma correcta sus requerimientos y necesidades.
- d. **Principio de legalidad y justicia:** la Administración debe respetar el Ordenamiento Jurídico, en el momento de sus actuaciones, asegurándose que las mismas cumplan con lo establecido en la normativa vigente, así como con los principios generales de derecho, convenios y tratados internacionales y de derechos humanos.

	DIRECCIÓN	Código: R-DR-010
	REGLAMENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1
		Página 3/6

- e. **Relación personal:** todo usuario tiene el derecho de saber con exactitud quién le presta el servicio y de conocer los procesos, procedimientos y requisitos necesarios para la gestión y atención de su requerimiento.
- f. **Trato igualitario:** los servicios ofrecidos deben ser realizados sin discriminación, distinción, exclusión, restricción o preferencia con respecto a edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, vestimenta, apariencia física, raza, color, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica, social o de salud, profesión, ocupación u oficio, grado de instrucción, capacidades diferentes, capacidad disminuida física, intelectual o sensorial, estado de embarazo u otras.
- g. **Garantía del Servicio:** garantía de tener facilidades logísticas y tecnológicas para la atención de sus necesidades, bajo normas estrictas de calidad, facilidad, claridad y comodidad.
- h. **Condiciones:** las instalaciones deben reunir las condiciones adecuadas, que le brinden al usuario un ambiente accesible, cómodo y seguro para su atención.

Artículo 4. Procedencia de las gestiones

El incumplimiento injustificado en la aplicación de los derechos antes indicados podrá ser motivo de queja por parte del usuario.


Artículo 5. Continuidad

Ninguna gestión de queja o sugerencia suspenderá o afectará la prestación del servicio o la atención de la gestión principal.

Artículo 6. Funciones

Corresponde a la oficina de atención al usuario:

- a. Establecer los mecanismos y procedimientos necesarios para una eficiente comunicación con los usuarios, de manera tal que facilite la recepción, tramitación y resolución de denuncias, inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones. Dichos procedimientos deben ser públicos y de fácil acceso.

	DIRECCIÓN	Código: R-DR-010
	REGLAMENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1
		Página 4/6

- b. Atender oportunamente las denuncias, inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones, que presenten los usuarios y procurar una solución u orientación adecuada a la gestión que planteen.
- c. Procesar la recepción de las denuncias, inconformidades, reclamos, consultas, quejas, sugerencias o felicitaciones, con el fin de determinar a cuál instancia debe ser trasladada.
- d. Proponer mejoras a los procedimientos institucionales, cuando en razón de una gestión presentada por un usuario se identifiquen oportunidades de mejora.
- e. Velar porque los usuarios reciban respuesta de las gestiones presentadas, conforme a los plazos que establezca la administración.
- f. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de los reclamos, consultas, quejas, denuncias y sugerencias, así como de las acciones institucionales realizadas para resolver el caso, su cumplimiento o no, y el plazo en días hábiles para la solución de este.

Artículo 7. Colaboración.


Todos los procesos y funcionarios del 9-1-1 colaboraran con la oficina de atención al usuario, cuando ésta lo requiera y en los plazos establecidos.

Artículo 8. Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios.

Los requisitos que debe contener son los siguientes:

- a. Identificación del usuario.
- b. Medio para recibir notificaciones.
- c. Detalle de los hechos u omisiones.
- d. Indicación de las posibles personas o procesos involucrados.
- e. Cualquier referencia o elementos de prueba.

La información anterior deberá ser aportada por el interesado, según sus posibilidades.

	DIRECCIÓN	Código: R-DR-010
	REGLAMENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1
		Página 5/6

De todo asunto que tramiten se levantará un expediente debidamente numerado y foliado que contendrá toda la documentación relativa al caso y su resolución final. Del resultado de la gestión se informará al usuario.

Artículo 9. Gestiones Anónimas

Todos los usuarios tienen derecho a presentar denuncias, inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones de forma anónima.


Artículo 10. Canales de recepción.

Las denuncias, inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones se pueden recibir a través de diferentes vías:

- a. **Por medio de la Central Telefónica:** realizando la llamada al número 2522-2760 o al 2522-2753.
- b. **Personalmente:** completando el formulario en nuestras oficinas ubicadas en San José, Goicoechea, Guadalupe, San Francisco, frente a la entrada del parqueo del Centro Comercial El Pueblo, deberá presentar la cédula en buen estado y vigente.
- c. **Página Web:** por medio de la página llenando el formulario del Buzón de Sugerencias.
- d. **Fax:** envío al fax 2522-2733.
- e. **Correo electrónico:** A través de la cuenta electrónica atencionalusuario@911.go.cr
- f. **Por medio de la Central de llamadas 9-1-1:** cuando la inconformidad esté relacionada con el servicio de Atención de Emergencias únicamente.

Artículo 11. Plazos

Los plazos para la atención de denuncias, inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones serán regulados de acuerdo al procedimiento establecido para este fin.

	DIRECCIÓN	Código: R-DR-010
	REGLAMENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1
		Página 6/6

Artículo 12. De las represalias.

Se asegura al denunciante que no se tomarán represalias de ninguna índole y en caso de presentarse alguna, será revertido contra la persona que las emprenda, mediante la aplicación de las sanciones pertinentes.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Ley 9158, Ley reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la modificación	Nombre de quién realizó la modificación	Fecha de Vigencia