



***PROCEDIMIENTO***

***ATENCIÓN AL USUARIO***

***UNIDAD DE CALIFICACIÓN DE AÑOS DE SERVICIO***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **CARGO** | **FECHA** | **FIRMA** |
| **Elaborado por:** | ADMINISTRATIVO I - II | 12/08/2016 |  |
| **Revisado por:** | COORDINADOR REGIONAL | 18/08/2016 |  |
| **Aprobado por:** | JEFE DE UNIDAD | 19/08/2016 |  |

**CONTENIDO**

1. **Propósito y alcance**
2. **Responsables de la gestión del procedimiento**
3. **Referencias**
4. **Descripción**
5. **Definiciones generales**
6. **Registros relacionados**
7. **Historia de las revisiones**
8. **Anexos**
9. **PROPÓSITO Y ALCANCE**

Describe el modo en el cual se realiza la comunicación y atención al usuario de manera cálida, eficaz, eficiente y transparente para satisfacer sus necesidades. Aplica a todas las etapas que forman parte de plataforma de atención al usuario y a las vías de comunicación con el usuario.

1. **RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Responsable de elaboración del procedimiento: JUN, RD y/o Personal designado.

Responsable de la difusión del procedimiento: JUN y/o RD

Responsable de la ejecución del procedimiento: Personal de Plataforma de Atención al Usuario.

1. **REFERENCIAS**

Manual de la calidad.

Norma ISO 9001: 2008

Reglamento para trámites de Calificación de Años de Servicio.

1. **DESCRIPCIÓN**

**4.1 Información sobre la Unidad.**

La información sobre la Unidad de Calificación de Años de Servicio está disponible en las siguientes vías:

1. ***Internet:*** La información del perfil institucional podrá encontrarse en la página institucional del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas ([www.economiayfinanzas.gob.bo](http://www.economiayfinanzas.gob.bo)), donde está ubicado el link a la página de la UCAS, en la opción INICIO.

**4.2 Información sobre los Servicios.**

Los servicios que ofrece la Unidad de Calificación de Años de Servicio son las siguientes:

* ***Calificación de Años de Servicio.***
* ***Legalización de Fotocopias de Calificación Años de Servicio.***
* ***Certificación de No Servidor Público.***

La información sobre cada servicio que ofrece la Unidad de Calificación de Años de Servicio a los usuarios, está descrita en los siguientes medios.

1. ***Internet:*** La información de los servicios se podrá encontrar en la página institucional del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas ([www.economiayfinanzas.gob.bo](http://www.economiayfinanzas.gob.bo)), donde está ubicado el link a la página de la UCAS, la opción SERVICIOS.
2. ***Material Impreso:*** Los cuales están divididos según el Ramo en el que un servidor público presta servicios (Educación, Policía, Salud, Defensa, Administración Central, Gobernaciones Municipios y otros) que cuentan con la siguiente información: Línea gratuita de la institución, pagina web, información sobre la documentación requerida según tipo de trámite, número de cuenta bancaria, información sobre el llenado de la Solicitud de Trámite, información sobre como ordenar la documentación a presentar y el tarifario según el servicio requerido.
3. ***Comunicación Visual:*** En el monitor instalado en el área de plataforma de atención al usuario se difundirá permanentemente el spot informativo sobre el llenado de la Solicitud de Trámite, asimismo se difundirá spot relacionados al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Asimismo la Unidad de Calificación de Años de Servicio cuenta con información adicional como ser: (carteles y/o notas), sobre últimas disposiciones los cuales se encuentran ubicados en lugares visibles dentro del área de Plataforma de Atención al Usuario.

**4.3 Consultas y/o atención al usuario.**

Las consultas y/o atención al usuario sobre los servicios que ofrece la Unidad de Calificación de Años de Servicio, se los podrán realizar por los siguientes medios:

1. ***Internet:*** En la página institucional del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas ([www.economiayfinanzas.gob.bo](http://www.economiayfinanzas.gob.bo)), donde está ubicado el link a la página de la UCAS, en donde el usuario puede realizar las siguientes opciones:

* “*Imprimir Formulario CAS*”
* “Información Requisitos CAS”
* “CONSULTAS”

1. ***Vía Telefónica:*** Las consultas de los usuarios también se las podrá atender vía telefónica en los siguientes números:

* ***2200517 línea fija.***
* ***800-10-5544 línea gratuita.***

Donde el personal de la UCAS brindará atención al usuario con respeto, trato cordial y amable sobre el estado de su trámite, requisitos de los servicios u otra información relacionada a la UCAS.

1. ***Plataforma de atención al usuario****:* La atención directa al usuario se la realizará en oficinas de la Unidad de Calificación de Años de Servicio brindando la atención con respeto y trato cordial, por los siguientes medios:
2. ***Sistema de entrega de ticket.***- El servidor público de la UCAS, entrega el ticket y deriva al usuario a la ventanilla correspondiente según lo que desee realizar, asimismo si el usuario lo requiere el servidor público de la UCAS proporciona el Formulario Solicitud y brinda información general sobre los requisitos exigidos.
3. ***Ventanillas de Información y/o recepción de trámites.***- Los servidores públicos de la UCAS, brindan información específica sobre los requisitos exigidos o sobre alguna irregularidad en el llenado del formulario de solicitud, de la misma forma brindará atención al usuario en la verificación del expediente según los requisitos establecidos, recepciona y registra el trámite en el SICAS que le asignará un número correlativo e indicará el tiempo en que se le hará la entrega de su trámite.
4. ***Ventanilla de Entrega de Trámites Concluidos.***- El servidor público de la UCAS brindará atención al usuario en la entrega de los trámites concluidos (con la sola presentación de su cédula de identidad) y a familiares (padre, madre, esposa, esposo, hijos, hermanos) con la sola presentación de su cedula de identidad u otro documento que acredite la identidad y el parentesco del usuario. A terceras personas se entrega con la presentación del poder notariado, asimismo finaliza el trámite en el SICAS (Entregado al Cliente).
5. ***Ventanilla de Trámites Observados.***- El servidor público de la UCAS brinda atención al usuario al momento de informar sobre la observación y subsanar observaciones de trámites que necesitan adjuntar alguna documentación y/o información adicional. Asimismo atenderá los trámites de Servicio No Conforme.

**4.4 Retroalimentación del usuario.**

La retroalimentación del usuario como ser sugerencias y/o quejas se la realiza mediante las siguientes vías:

1. ***Formulario de Sugerencias y Reclamos del Usuario.-*** El usuario puede hacer conocer sus sugerencias y reclamos mediante el llenado del formulario ***R-014 (Sugerencias y Reclamos del Usuario)***.
2. ***Vía Telefónica***.- El usuario puede expresar su percepción sobre el servicio, el trámite u otro tema referido con la UCAS mediante las líneas telefónicas habilitadas.
3. ***Notas Escritas***.- Se recepcionan las notas escritas de los usuarios para su consideración y atención de las mismas.
4. **DEFINICIONES GENERALES**

* **SICAS:** Sistema Informático de Calificación de Años de Servicio.
* **UCAS:** Unidad de Calificación de Años de Servicio.
* **Reclamo**: La observación que se realiza al servicio prestado por la UCAS.
* **Sugerencia**: Petición o proposición de una idea.

1. **REGISTROS RELACIONADOS**

* R-014 Sugerencias y reclamos del usuario

1. **HISTORIA DE LAS REVISIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión revisada** | **Descripción de los Cambios** | **Fecha de aprobación de la nueva versión** |
| **-** | Edición inicial | **23/09/2013** |
| **Versión 0** | 1.- Se anuló la versión en el pie de página, por numeración de la página 1 de 6 trasladándose a la parte inferior derecha.  2.- Se suprimió los nombres en la caratula: Elaborado por, Revisado por y aprobado por. En el apartado 7.2 se incorporó dos definiciones: SICAS y UCAS. | **25/10/2013** |
| **Versión 1** | 1.- Se elimina el punto 4 Diagrama de Flujo.  2.- En el punto 4.2 se suprime las palabras “las líneas de”, de la misma manera se suprime en el punto 4.2 inciso a.  3.- Se cambia “Paneles y cuadrípticos informativos” por “Material Impreso”.  4.- En el punto 4.2 inciso b se elimina del detalle de ramos el de administrativo, se cambia la última parte de dicho párrafo de “según la línea de servicio” por “del servicio requerido”. Se cambia el término “Spot” por “Comunicación Visual”  5- En el punto 4.2 inciso c se cambia la palabra “información” por “informativo”.  6.- En el punto 4.3 inciso c) i) y ii) se unen en un solo inciso y se cambia los términos de informaciones y recepción por “servicio al usuario”.  7.- En el punto 4.3 inciso c) ii) se cambia el termino despacho a Recojo de Tramites, se aclara según reglamento quienes pueden recoger el tramite concluido. | **31/12/2015** |
| **Versión 2** | 1.- Se modifican las redacciones en el punto 4.2 incisos b) y c).  2.- Se modifican y completan las redacciones en el punto 4.3 incisos a) y c).  3.- En el punto 4.3 inciso c) se incorpora el acápite 1) Servicio de colas.  4.- En el punto 4.3 inciso c) se acápite 2) se modifica el término Servicio al Usuario por Ventanilla de Información y/o Recepción de trámites.  5.- En el punto 4.3 inciso c) se acápite 3) se incorpora el término CONCLUIDOS a Ventanilla de Entrega de Trámites en el acápite 4) se incorpora el término Ventanilla de Trámites Observados.  6.- En el punto 4.4 inciso a) se modifica Formulario de Quejas, Reclamos y Sugerencias del Usuario por Formulario de Sugerencias y Reclamos del Usuario. | **25/07/2016** |
| **Versión 3** | En el punto 2 se modifica proceso por procedimiento y encargado por responsable, asimismo del 4.1, 4.2, 4.3 se modifican en los incisos a) del 4.3 inciso c) se modifica las viñetas y se modifica el numeral 4).  Se elimina el punto 5 “Variables de control del proceso” y por defecto el siguiente punto 6 “definiciones generales” pasa a cambiar como punto 5.  Se incluye el punto 6 “Registros relacionados” | **19/08/2016** |

1. **ANEXOS**

Ninguno.