

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CIAC

Gobierno de la Provincia de Córdoba

Ministerio de Gestión Pública

Secretaría de Fortalecimiento Institucional

2015

CONTENIDO

SUMARIO	3
1. PRESENTACIÓN	4
1.1. Objetivos	4
1.2. Programa Córdoba Cerca	4
1.3. Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC).....	4
1.4. Organismos participantes.....	5
2. GESTIÓN DE CALIDAD	6
2.1. Conceptos básicos.....	6
2.2. Política de calidad	6
3. PERSONAL	8
3.1. Perfil del agente público	8
3.2. Características del agente público	8
3.3. Sobre el coordinador	10
3.4. Sobre el agente de box.....	10
3.5. Sobre el agente de front	10
3.6. Sobre la/el azafata/o	11
3.7. Capacitación.....	11
4. MARCO DE ATENCIÓN CIUDADANA	12
4.1. Generales	12
4.2. Particulares	13
4.3. Atención de ciudadanos difíciles.....	15
4.4. Ley Provincial de Prioridad	17
4.5. Trabajo en equipo.....	19

5. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN	20
6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.....	24
7. IMAGEN PERSONAL Y VESTIMENTA.....	28
8. SEGURIDAD E HIGIENE	29
8.1. Infraestructura	29
8.2. Capacitación.....	29
8.3. Señalización	30
8.4. Evacuación.....	30
REFLEXIÓN FINAL.....	31
ANEXOS.....	32

SUMARIO

El Manual de Atención al Ciudadano es una guía creada con el propósito de establecer lineamientos que permitan afianzar la capacidad institucional del Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) y resolver las consultas de los ciudadanos, y está focalizado y dirigido específicamente a los agentes públicos abocados a la atención de la ciudadanía.

Apoyado en la Carta del Ciudadano (Ley N° 8.835), que establece la necesidad de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio del derecho ciudadano, el Estado Provincial persigue la adecuación y modernización de la gestión estatal a través de unidades orientadas a mejorar la calidad de atención e información que reciben los usuarios de servicios públicos.

A través del Programa Córdoba Cerca se asume el compromiso de brindar un servicio de atención de excelencia a partir de la capacitación y coordinación de representantes de diferentes organismos, a los cuales este programa nuclea y encarga la satisfacción de las necesidades de información de la sociedad en todo el territorio provincial.

Por su parte, el proceso de descentralización de la atención pública permite una mejor vinculación entre el ciudadano y el Estado, agilizando la prestación de servicios y la implementación de estrategias específicas que ofrecen celeridad a los diferentes procesos.

De esta forma, el texto se plantea como un instrumento que brinda herramientas para un mejor asesoramiento, estableciendo una guía básica y no restrictiva para los agentes públicos, además de servir como herramienta funcional y pedagógica que demuestra el grado de compromiso y la importancia que otorga el Gobierno Provincial a la satisfacción directa de las solicitudes y reclamos del ciudadano.

SECRETARÍA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

MINISTERIO DE GESTIÓN PÚBLICA
GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

1. PRESENTACIÓN

Por medio de la Secretaría de Fortalecimiento Institucional se propone establecer un compendio de lineamientos y postulados generales que regulen las relaciones entre los agentes de los CIAC y la ciudadanía, persiguiendo como objetivo una atención personalizada y de excelencia, garantizando que todos los canales de atención sean los adecuados para una comunicación que le permita al Estado mantener una relación cercana y de confianza con el ciudadano.

1.1. Objetivos

Los objetivos del Manual de Atención al Ciudadano son:

- Ordenar y sistematizar la forma de ofrecer asesoramiento al ciudadano.
- Informar al agente público sobre los lineamientos de atención del Estado.
- Auxiliar en la inducción y capacitación del personal.
- Establecer la infraestructura necesaria para la atención de los ciudadanos.

1.2. Programa Córdoba Cerca

El Programa Córdoba Cerca centra sus políticas en los ciudadanos teniendo como objetivo esencial facilitarles, a través de distintos canales de atención, la manera de realizar trámites y servicios brindando toda la información que se requiera a estos fines de manera inmediata y ágil, reduciendo tiempos de espera.

El programa, busca acercarse a los ciudadanos a través de distintos canales, presenciales y no presenciales, presentando así un abanico de herramientas al ciudadano para que pueda acceder ya sea en persona (CIAC), vía web (Portal e-Trámites, redes sociales, consulta ciudadana) o vía telefónica (Contact Center), a toda aquella información que le permita realizar sus trámites y servicios contando, además, con la posibilidad de realizar reclamos y consultas.

1.3. Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)

El Centro Integral de Atención al Ciudadano es un canal de atención definido como un espacio de servicio al ciudadano que tiene como fin orientar e informar a los ciudadanos con respecto a cómo gestionar sus trámites, servicios y reclamos de manera personalizada, ágil e inmediata; y resolver trámites cuando sea posible. El horario de atención es de 08 a 20hs, con dos turnos: de 08 a 14hs y de 14 a 20hs.

Mediante la implementación y centralización de los diferentes servicios de atención al ciudadano, el CIAC busca establecer un vínculo más estrecho entre el Estado y la ciudadanía optimizando la atención al público y logrando que cada interesado cuente con la información requerida y realice los trámites que necesite.

Los objetivos de todo CIAC son:

- Conocer y dar respuesta de modo directo a las consultas del ciudadano.
- Optimizar la atención logrando que sea personalizada y ágil.
- Ofrecer una amplia gama de servicios y la posibilidad de realizar trámites en un espacio que le permita al ciudadano la concurrencia a centros de atención más cercanos.
- Descomprimir y descentralizar el volumen de trabajo en áreas administrativas, mejorando el funcionamiento de la Administración Pública Provincial.

Los ciudadanos podrán acercarse a los CIAC para realizar:

- Consultas de estados de trámites;
- ingreso de trámites;
- consultas de informes para hacer un trámite;
- trámites en box u online;
- reuniones con agentes públicos.

1.4. Organismos participantes

El Manual aplica a la atención en los CIAC. Forman parte de los mismos: ministerios, secretarías, agencias, reparticiones y otros entes dependientes del Estado Provincial.

2. GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. Conceptos básicos

La calidad que se percibe sobre un determinado servicio responde a los requerimientos y expectativas de cada persona, por lo tanto es en gran medida subjetiva. No obstante, los resultados pueden optimizarse a través de distintas normas que estandarizan la prestación del servicio y regulan el nivel de expectativas que se tiene sobre este.

Trasladando el concepto de calidad a los Centros Integrales de Atención al Ciudadano, podemos definirlo como un conjunto de propiedades que posee un servicio y que garantiza que cumpla con los requisitos y estándares exigidos, alcanzando un determinado grado de satisfacción tanto para el Estado como para los ciudadanos.

2.2. Política de calidad

En el marco de un Estado Provincial que propende y propicia un desarrollo sustentable, en el ámbito laboral, ambiental, económico y social, se presentan los siguientes lineamientos que delimitan la política de calidad de los CIAC.

Compromiso integral con el ciudadano

Se involucra a todos los sectores y personal de todas las jerarquías para asegurar una atención de excelencia al ciudadano. Si bien la visibilidad que tiene el agente del CIAC es la más perceptible para el ciudadano, el compromiso asumido con este es general.

Mejora continua

Partiendo de la creencia de que el éxito se mide con parámetros cada vez más complejos y exigentes, se promueven las ideas de los agentes públicos para mejorar la calidad de la atención y disminuir los defectos e incidentes a través de herramientas creativas que mejoren el desempeño del personal y de los procesos de atención.

Capacitación permanente

Aprovechar las capacitaciones que se dictan para mantenerse actualizados en las nuevas técnicas y procesos de atención al ciudadano.

Desarrollo del personal

Se reconoce y fomenta la productividad, el entusiasmo y la proactividad, el liderazgo, la solidaridad, el compromiso y la entrega en la atención al ciudadano, en un marco de cordialidad en el que se brinde una respuesta precisa.

Seguridad y salud ocupacional

El personal de los CIAC se reconoce como el capital más valioso en el vínculo con el ciudadano. Por ello existe un gran compromiso en la prevención de enfermedades y lesiones, persiguiendo una forma de trabajar confortable, sana y segura.

Respeto al medio ambiente

La utilización eficiente de los recursos materiales permite minimizar el impacto negativo sobre el ambiente. Existe un claro compromiso de los CIAC frente al uso eficiente del papel, la energía eléctrica y el agua, enmarcado en el seguimiento de los lineamientos de la resolución 47/12 de normas de ecoeficiencia¹, tendiendo al resguardo del equilibrio ecológico y la optimización del gasto público.

¹ La resolución establece el ahorro de hojas a través de la impresión doble faz, uso de borradores y aumento en la utilización de medios digitales, además del ahorro de energía en equipos de aire, calefacción y luminarias. Por otro lado, se exige el cuidado del agua y la separación de residuos.

3. PERSONAL

3.1. Perfil del agente público

El Ministerio de Gestión Pública, a través de la Secretaría de Fortalecimiento Institucional, propone lineamientos generales que aseguren la correcta atención al ciudadano y orienten esfuerzos a fin de optimizar los procesos y garantizar un servicio que se destaque por su calidad.

Con el fin de concretar este objetivo y contar con perfiles idóneos, se reconocen aptitudes del personal administrativo que posibilitan un mejor entendimiento con el ciudadano, las cuales deben ser detenidamente evaluadas al momento de incorporar personal al área de atención.

- **Apertura:** es ser conscientes de las diferencias entre las opiniones ajenas y las propias, debido a factores como la edad, cultura, valores, entre otros. Es reconocer como válidas las opiniones divergentes a la nuestra.
- **Sensibilidad:** es la capacidad fundamental que deben tener los agentes públicos para entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros, sean ciudadanos o compañeros.
- **Respeto a la autoridad:** es reconocer y respetar la jerarquía de mandos y responsabilidades de las personas.
- **Adaptación:** es adecuarse a las medidas que se toman y a las situaciones que surgen en el desarrollo de la actividad.
- **Objetividad:** es la comprensión del objetivo en sí mismo independientemente de los propios sentimientos, pensamientos y emociones.
- **Proactividad:** implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas para generar mejoras, asumiendo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.
- **Tolerancia a la presión:** es ser capaz de, frente a un importante volumen de trabajo o ante plazos determinados, resolver una tarea enfocado en los resultados.

3.2. Características del agente público

Las características que debe reunir un agente público, cualquiera fuere su función (coordinador, agente de box, agente de front o azafata/o) para garantizar un proceso de atención de calidad son:

Honestidad

Es garantizar la integridad del Estado y sus funcionarios actuando con honradez, decencia, justicia y razonabilidad.

Lealtad

Es asumir el compromiso de construir y defender al Estado con convicción.

Solidaridad

Es la actitud para colaborar en el trabajo con los compañeros y en la solución de los inconvenientes que se presenten para el beneficio del Estado y sus ciudadanos.

Superación

Es lo que moviliza a una persona a ofrecer lo mejor de sí misma para la institución, los compañeros y los ciudadanos.

Respeto

Es la forma en que se aceptan las virtudes y limitaciones, tanto laborales como personales, de compañeros y ciudadanos.

Responsabilidad

Es el cumplimiento de las obligaciones que cada trabajador debe asumir para su desarrollo personal y el del Estado.

Liderazgo

Es el carisma para atraer, motivar y convencer a los demás con el propósito de trabajar en equipo persiguiendo metas comunes.

Trabajo en equipo

Es la disposición para aportar y recibir ideas con el fin de orientar el esfuerzo colectivo hacia el logro de los objetivos institucionales.

Innovación

Es la capacidad de anticiparse a las necesidades de las personas y generar cambios radicales que favorezcan en mayor medida la demanda de los ciudadanos.

3.3. Sobre el coordinador

El Coordinador del CIAC es quien debe organizar el trabajo diario, y cumple la fundamental importancia de mantener al equipo de trabajo motivado y productivo. Es por esto que debe observar varios puntos, entre los que se destacan:

- Ordenar y organizar el trabajo y el espacio en el CIAC.
- Supervisar la atención.
- Procurar el respeto de las reglas.
- Atender casos particulares de consultas o reclamos.
- Asegurar la capacitación del personal a su cargo.
- Solicitar y rendir cuentas del fondo fijo.
- Elaborar y enviar un informe mensual de actividad de acuerdo a la plantilla entregada.
- Cumplir con la implementación de la planilla de salidas (Memorándum N° 25/2012)
- Disponer de las medidas correspondientes en caso de ausentarse un agente.

3.4. Sobre el agente de box

El agente de atención que desempeña funciones en área de boxes es empleado de una dependencia del Estado, por ejemplo: Rentas, Caja de Jubilaciones o Registro Civil, entre otras. Tiene entre sus tareas:

- Brindar información, asesorar y ayudar en la gestión de trámites a los ciudadanos.
- Recibir, resolver y/o derivar consultas, propuestas y reclamos.
- Canalizar, a través de Consulta Ciudadana, el pedido del ciudadano en caso de no poder ofrecerle una respuesta.
- Cumplir estrictamente con lo estipulado en el Acta Acuerdo² respectiva.

3.5. Sobre el agente de front

El agente de front será responsable de:

- Orientar al ciudadano sobre temáticas generales, comunes a la Administración Pública.
- Otorgar turnos para box y SUAC, y ordenar todo ingreso de personas al establecimiento.
- Al igual que el agente de box, recibir, resolver y/o derivar consultas, propuestas y reclamos.

² Acuerdo escrito entre la repartición de origen del agente y el CIAC.

3.6. Sobre la/el azafata/o

Su función debe ser la de guiar a los ciudadanos al lugar preciso donde debe realizar su trámite o resolverlo, en caso de ser posible. Se debe tener azafata/o cuando el número de visitas o ciudadanos es muy numeroso, ya que es peligroso distraer a los oficiales de seguridad de su principal función, que es precisamente la de resguardar la integridad de las personas. La/el azafata/o actuará a fin de que el equipo optimice la agilidad en atención al ciudadano y se adaptará a la función en el caso de que sea requerida su figura.

3.7. Capacitación

La organización de las instancias de formación estará a cargo de la Dirección de Jurisdicción de Capacitación y la Secretaría de Fortalecimiento Institucional del Ministerio de Gestión Pública.

Toda persona que pretenda desempeñar actividades en los CIAC debe capacitarse obligatoriamente en:

- Inducción a la Administración Pública Provincial.
- Atención al ciudadano (protocolo de recepción, comunicación, sensibilización y atención a personas con discapacidad).
- Portal e-Trámites.
- Consulta Ciudadana.
- Manejo de Portal Web.
- Lotus Notes.
- Microsoft Office.
- Primeros auxilios y planes de evacuación del edificio para casos de emergencia.
- Manejo de turnero digital, en el caso de corresponder.

Además se prevén realizar jornadas sobre temáticas específicas.

El área encargada de dictar las capacitaciones será la Dirección de Jurisdicción de Capacitación.

Modalidad de dictado de las capacitaciones de la mesa de orientación al ciudadano

Las capacitaciones podrán realizarse en modalidad presencial y/o a distancia, en forma virtual (on-line).

4. MARCO DE ATENCIÓN CIUDADANA

4.1. Lineamientos generales

Para lograr que la atención sea eficiente se debe combinar la predisposición de los agentes públicos y una serie de técnicas y pautas que ayuden a brindar una mejor respuesta al ciudadano y mantener un ambiente adecuado para una comunicación correcta.

A continuación se enumeran métodos y formas de proceder ante distintos casos, que tornan más eficiente la atención y por lo tanto el Estado busca promover entre sus agentes:

Actitud

- Atender con especial atención las críticas e inconformidades. Ofrecer sinceras disculpas al recibir una crítica, a modo de retribuir la oportunidad de mejora que ofrece el ciudadano.
- Durante la atención, el personal no debe mostrarse somnoliento ni aburrido y debe mirar a los ojos.
- Evitar la arrogancia y mantener la mente abierta. Explicar todas la veces que sea necesario.
- No distraerse con otra persona u otro trámite.
- Ofrecer disculpas si es interrumpido cuando está atendiendo a un ciudadano.
- Si el teléfono suena, pedir al ciudadano permiso para contestar. En el caso de contar con un celular personal, se debe mantener siempre en tono "vibrador" o "silencio".

Orden

- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano, asegurando un ambiente de trabajo ordenado.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- La papelería de basura en los boxes no debe estar a la vista. Además, no deben estar desbordadas.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos, comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- No se debe permitir la comercialización de ningún tipo de productos dentro del espacio en el que el CIAC desarrolla sus tareas. Sea lo anterior personalmente, vía e-mail institucional, catálogos o cualquier otro medio.
- Mantener un alto grado de formalidad y una apariencia impecable.
- El puesto de trabajo debe quedar limpio y en orden.

Personal

- Se debe mantener un registro de horarios de ingreso y egreso, tanto al inicio y término de la jornada de trabajo como en salidas laborales o personales. Se

recomienda presentarse en la sedes con al menos 15 minutos de anticipación al inicio de las tareas.

- Es importante notificar al responsable del CIAC sobre las inasistencias, (ya sean por carpeta médica, licencias, u otras) a los efectos de que este pueda garantizar el cumplimiento de los servicios de atención de todas las reparticiones.
- El personal tiene totalmente prohibido fumar en todo el predio del CIAC (espacio de atención, pasillos, sanitarios, escaleras, etc.).

4.2. Particulares

La comunicación es un factor clave para la atención, es por ello que se debe cuidar la rapidez, volumen, timbre y dicción en toda comunicación que se establezca con el ciudadano. En la escucha es imprescindible no interrumpir y dar señales de retroalimentación.

Técnicas efectivas en la atención al ciudadano

Se presentan algunas técnicas que se refieren a cómo recibir y atender a los ciudadanos.

Sonreír: demostrar al ciudadano que es un gusto servirle

Una de las señales más esperadas por los ciudadanos es la sonrisa de quién le presta un servicio. La sonrisa tiene un gran poder para lograr una óptima atención al ciudadano ya que se vincula con personas positivas, amables y agradables. Lo contrario, un rostro duro, con el ceño fruncido, causa de inmediato un rechazo. Es importante no fingir una sonrisa ni hacerla forzosamente.

Cómo aprender el nombre del ciudadano

- Concentrarse cuando el ciudadano diga su nombre. Escucharlo bien. Si es un nombre poco usual, pedirle al ciudadano que lo repita o lo deletree. El ciudadano no se molestará; más bien se sentirá bien del interés genuino en él. Si es posible, y apropiado, escribir el nombre.
- Cuando un ciudadano sea presentado, repetir el nombre inmediatamente. Ello ayuda a que se grabe el nombre más profundamente. Decir, por ejemplo, "Mucho gusto, Sr. Ignacio".
- Intentar repetir el nombre del ciudadano en los primeros minutos de la entrevista. Según expertos, la mente humana procesa la información "de primera impresión", justamente en esos primeros minutos.

Mantener contacto visual con el ciudadano

Este concepto se ha repetido de manera continúa en los apartados anteriores, debido a que el contacto visual es la forma en la que los seres humanos determinan qué tanta atención pone una persona y qué tanta empatía tiene con dicha persona. Esto no implica quedarse con la mirada fija, porque se presta para interpretaciones erróneas, de manera que la naturalidad es el mejor consejo. Algunas de las siguientes, son sugerencias a tener en cuenta:

- No mirar continuamente. Hacer contacto visual mientras se habla, en aproximadamente un 70% del tiempo, y desviar levemente la mirada un 30%.
- Ver a los ojos del ciudadano es especialmente importante cuando este está explicando alguna situación anormal, o está expresando alguna inconformidad.

Estimular la percepción del ciudadano que espera ser atendido

El tiempo de espera es, muchas veces, un asunto de percepción. Si estamos entretenidos hablando con alguien, por ejemplo, se nos hace más corta la espera. Por esto son importantes las siguientes técnicas:

- La primera sensación de agilidad proviene del agente público que atiende al ciudadano, cómo se mueve, cómo habla, se sienta, camina o ejecuta su trabajo.
- Si es posible, y se trabaja en atención a ciudadanos que están en fila, hacer contacto visual con las personas que esperan en la fila, especialmente con los primeros, sonreír y decir: "en un momento lo estaré atendiendo". Esto hace que el ciudadano se sienta importante ("ya me vieron") y, a partir de entonces, el tiempo que debe pasar en fila le parecerá más corto.

Frases que se deben evitar en la comunicación verbal

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del ciudadano, tales como:

- "¿Entiende?" Connota que el ciudadano es poco inteligente.

En su lugar, se puede utilizar la frase: "*¿me explico?*"

- "¿No ha leído el cartel?"

Esta pregunta denota agresividad. Utilizar "*Le comento que...*" es lo acertado.

- "No me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento."

Ante una respuesta comprometida, se espera una frase como: "*Eso se explica por...*"

- "Es que en ese departamento nunca contestan."

Una respuesta más acertada sería: "*Intentaremos comunicarnos con el sector ahora*"

- "Es que yo no me encargo de eso. Lo siento."

Reemplazar esta respuesta por: "*Este tema no es de mi competencia, lo/a derivaré con...*"

- "La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?"

Usar: "*En este momento el agente no se encuentra, consultaré quien puede atenderlo/a*"

- "Ya le contesté eso."

En cambio, se recomienda "*Como le explicaba hace un momento...*"; "*Le reitero que...*"

Además, se debe evitar la excesiva confianza con los ciudadanos. Ofrecerles siempre un trato profesional. **Nunca utilizar frases de excesivo cariño.**

La técnica de preguntas

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas. Esta técnica consta de tres tipos de preguntas:

- Abierta: preguntas fáciles que invitan a hablar y de las cuales se obtiene información. Ejemplo: "¿En qué le puedo ayudar?" "¿Qué opina acerca de cómo fue atendido?"
- Pregunta con pregunta: evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control. Debe usarse con cuidado ya que a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta. Ejemplo: P: "¿Cuándo puedo venir a recoger el documento?" R: "¿Para cuándo lo necesita?"
- Directa o cerrada: lo acerca a áreas de mutuo acuerdo y le ayuda a convencer al ciudadano de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplos: "¿Me envía el documento?" "¿Lo llamo a las 8hs?"

La agilidad en la atención y la velocidad en brindar una respuesta es muy valorada por el ciudadano, por lo que el agente que lo atienda deberá esforzarse por gestionar y solucionar las inquietudes de manera rápida, utilizando para ello la estandarización de procesos que estén establecidos.

4.3. Atención de ciudadanos difíciles

Se define como ciudadanos difíciles a aquellos que requieren una atención personalizada de acuerdo a sus actitudes o formas de comportamiento.

PAUTAS DE ATENCIÓN

- Nunca culparlos
- Permanecer tranquilo
- Escuchar
- Resumir el reclamo
- Resolver y agradecer la consulta

TIPOS DE CIUDADANO

- Agresivo
- Resuelto
- Apático
- Conversador
- Soberbio

A continuación se presenta la forma de actuar ante la presencia de los distintos tipos de ciudadanos difíciles:

AGRESIVO

CIUDADANO	AGENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Nervioso. • Ansioso por la resolución del problema. • Grita e insulta. • Mala recepción de cualquier mensaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permanecer tranquilo. • No tomar la agresión como personal. • Escuchar sin interrumpir. • No buscar excusas. • Otorgar garantías.

RESUELTO

CIUDADANO	AGENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Rápido. • Demuestra autoridad. • Exige acción. • Va al grano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser específico, expeditivo, rápido. • Ser firmes en el tono de voz. • No sentirse mal si la comunicación es cortante. • No discutir. • Utilizar preguntas cerradas.

APÁTICO

CIUDADANO	AGENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Silencioso. • Responde con monosílabos. • Voz lenta. • Tono poco expresivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permanecer tranquilo. • Confirmar que ha comprendido el motivo de la consulta. • Utilizar preguntas cerradas y abiertas.

CONVERSADOR

CIUDADANO	AGENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación fluida. • No focaliza su atención en el problema. • La comunicación y el contenido están mezclados y desordenados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser específico. • Delimitar el problema. • No “enredarse en sus comentarios”.

SOBERBIO

CIUDADANO	AGENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Subestima al interlocutor. • Siempre quiere hablar con un superior. • Siempre tiene un diagnóstico del problema. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tomar sus palabras como personales. • Demostrar seguridad. • Ser agradable. • Resolver eficaz y rápidamente.

4.4. Ley Provincial de Prioridad³

Dentro de las personas que merecen un servicio preferencial podemos citar:

- **Personas con discapacidad (motriz, visual, auditiva y/o mental).**
- **Adultos mayores.**

También debemos brindar especial atención a:

- Señoras en evidente estado de embarazo (contempladas en la Ley Provincial de Prioridad).
- Padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos).

Con este grupo de personas se debe ser cortés y comprensivo, y acompañarlos durante su visita.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el segundo párrafo de su **Art. 1** dice:

“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”

Al menos un agente público en cada CIAC deberá capacitarse en lenguaje de señas, de acuerdo a lo que establezca la coordinación.

³ Ver Anexo N°3: Ley Provincial de Prioridad

La discapacidad física no significa discapacidad mental; generalmente estos grupos poblacionales pueden desenvolverse muy bien. Para su atención es importante identificar la discapacidad del ciudadano y ayudarlo de acuerdo a su necesidad específica, atendándolo con cortesía.

Consejos específicos

Personas con discapacidad auditiva

- Llamar la atención de la persona tocando su hombro.
- Hablarle de frente, mirándolo y nunca a sus espaldas.
- Si se desconoce la lengua de señas, hablar lento y claro, con el rostro bien iluminado.
- Verificar la comprensión del mensaje.

Personas con discapacidad visual

- Llamar su atención tocando su hombro y hablarle para saber que se está presente.
- Si se cree que la persona necesita ayuda para desplazarse, ofrecer su hombro y caminar delante suyo.
- No dejar a la persona sola sin advertírselo primero.

Personas con discapacidad intelectual

- Responder a las preguntas asegurándose de que han sido comprendidas.
- Limitar ayuda a lo necesario y procurar que se desenvuelva con la mayor autonomía posible.

Personas con discapacidad motriz

- Para hablar con una persona en silla de ruedas, situarse de frente y a su misma altura, inclinándose de manera de poder verla a los ojos desde una posición cómoda para la otra persona.
- En zonas que ofrezcan barreras físicas sugerir el uso de circuitos alternativos (ascensor, rampa, vado, etc.).

Para mayor información, se recomienda la lectura del manual "Lenguaje, Comunicación y Discapacidad", elaborado por la Dirección de Discapacidad del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Provincia de Córdoba. Sugerimos contar con una copia del texto a disposición de los agentes en todo CIAC.

4.5. Trabajo en equipo

Un equipo de trabajo es un grupo de personas que desarrollan su labor de manera conjunta, con un propósito y objetivo común, claramente identificados, con diferentes trasfondos, habilidades y aptitudes, pero altamente comunicativas, bajo la conducción de un coordinador. Para que un equipo actúe eficientemente, deberá reunir dos condiciones, a saber:

Cooperación: La fortaleza de todo equipo está en la diversidad de elementos que lo componen, se basa en un sentido de misión compartida, y en visualizar que todos ganan si se logran los objetivos. Es necesario otorgar reconocimientos a la cooperación y a logros a través de incentivos.

Compromiso: El compromiso se adquiere cuando se interiorizan los objetivos y se hacen propios. Esto es conocido como una propiedad psicológica y se puede lograr si todos los miembros del equipo están involucrados en la toma de decisiones, participan y se les toma en cuenta.

Otras consideraciones importantes son:

- Es necesario que en todo equipo haya personas especializadas en una materia y otras que sean polifuncionales; el primer caso corresponde a los agentes de boxes y el segundo a agentes de front.
- La filosofía del trabajo en equipo en el servicio al ciudadano incluye también apoyar y proteger la imagen y la dignidad de los compañeros y, con ello, la imagen de la institución.
- Nunca contradecir a un compañero delante de un ciudadano; llamarle aparte e indicarle el error. Procurar apoyarlo y darle su lugar, pero no discutir nunca delante del ciudadano.
- Si se tiene que atender a un ciudadano junto a otro compañero, ponerse de acuerdo en cuál va a ser el papel de cada uno, para que nunca haya contradicciones o se proyecte una imagen de equipo poco profesional.
- Estar preparado para sacrificarse por el equipo: es necesario que prevalezca el interés de todos por encima del interés personal.
- Ayudar y facilitar la entrada de nuevos miembros al equipo: es normal que nuevos miembros tengan que pasar por un proceso de identificación con el grupo e inducción en el trabajo. Tener paciencia y ayudar cuando sea necesario.
- Impulsar la disciplina entre compañeros: los equipos de alto rendimiento se imponen así mismos altos niveles de disciplina y altos estándares de ética y moral. Esta autodisciplina es importante para generar confianza entre sus miembros.

5. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

A continuación se detallan todas las herramientas con las que cuenta el agente de atención para brindar una respuesta al ciudadano:

Portal e-Trámites

El Portal e-Trámites permite a los ciudadanos desde cualquier medio con acceso a internet, no solo contar con información acerca de los requisitos necesarios para gestionar trámites y servicios de gobierno y descargar formularios, sino también realizar trámites en línea.

Además, el ciudadano puede pagar tasas y timbrados mediante un sistema de pagos electrónicos, y de esta forma se genera una mayor cantidad de trámites en línea.

<http://portaldetramites.cba.gov.ar>



PORTAL e-TRÁMITES 

Más de 1.300 trámites y servicios a su disposición

Realice sus trámites desde su hogar u oficina

¡Bienvenido!

Este sitio tiene como objetivo principal orientar y brindar información acerca de cómo gestionar los trámites, servicios y reclamos de la Administración Pública Provincial, que pueden ser realizados o adquiridos por los ciudadanos, organizaciones, empleados públicos y organismos que integran el Gobierno de la Provincia.

Página web institucional del gobierno

El sitio web oficial del Gobierno de la Provincia de Córdoba, www.cba.gov.ar, es una fuente de información intuitiva, de fácil acceso y completa. A partir de sus enlaces se pueden conocer características y procesos en cada una de las reparticiones del Estado.



PORTAL OFICIAL

Seleccionar idioma



 GOBIERNO DE LA
PROVINCIA DE
CÓRDOBA

CORDOBA 12° H: 94% Max: 16° Min: 7°
Llovizna ver pronóstico +

INICIO PROVINCIA » INSTITUCIONAL REPARTICIONES » NOTICIAS EVENTOS ATENCIÓN AL CIUDADANO »

Páginas web de gobierno

El Gobierno de la Provincia de Córdoba dispone de sitios web institucionales en donde se pueden consultar los programas más destacados de la Administración Pública. A través de cada página web se podrán consultar las principales características de cada uno y sus respectivos datos de contacto.



Redes sociales

El Gobierno Provincial busca estar en contacto permanente con los ciudadanos y brindar la información más relevante sobre trámites, servicios y novedades a través de las redes sociales. La plataforma de gobierno electrónico incluye espacios en Facebook, Twitter, YouTube y Flickr.



Contact Center

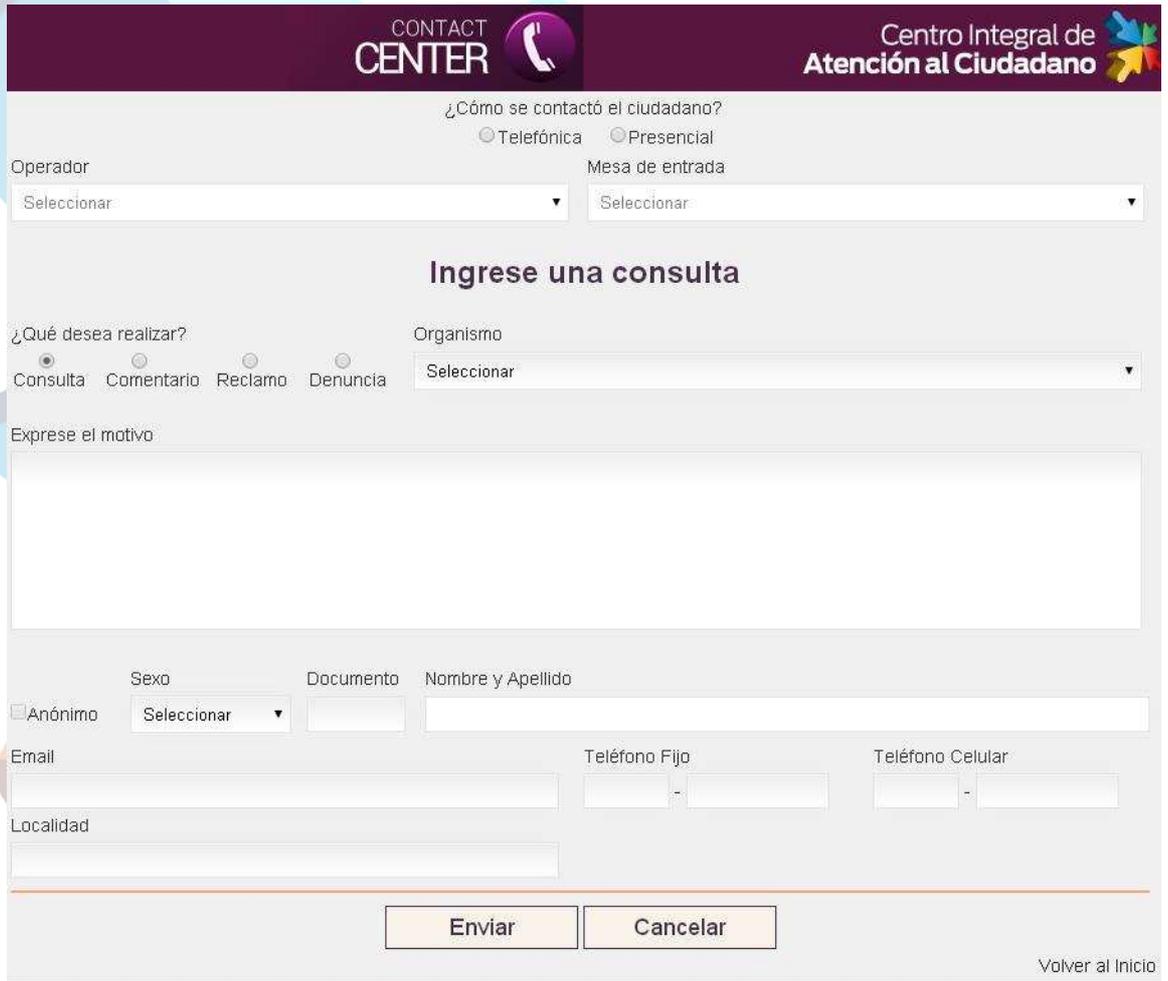
Otro canal de atención disponible es el Contact Center. El concepto del mismo se basa principalmente en que el ciudadano pueda con un solo llamado telefónico, acceder a toda la información respecto a los requisitos necesarios para poder realizar cualquier trámite, servicio y/o reclamo de cualquier ministerio, secretaría, agencia y/o ente autárquico.

Asimismo, el Contact Center no solo cumple la función de recibir llamadas, sino que también se encarga de contactar a los ciudadanos para darle respuesta a las consultas realizadas, para comunicar novedades de los distintos programas y trámites, y para mantener de alguna forma un contacto fluido y bidireccional con la sociedad.



Consulta Ciudadana

La Consulta Ciudadana puede ser presencial por buzón físico o por web, en donde tanto el ciudadano como el agente público pueden realizar consultas, reclamos y denuncias, obteniendo un número de consulta, para hacer el seguimiento a través del Contact Center o página web.



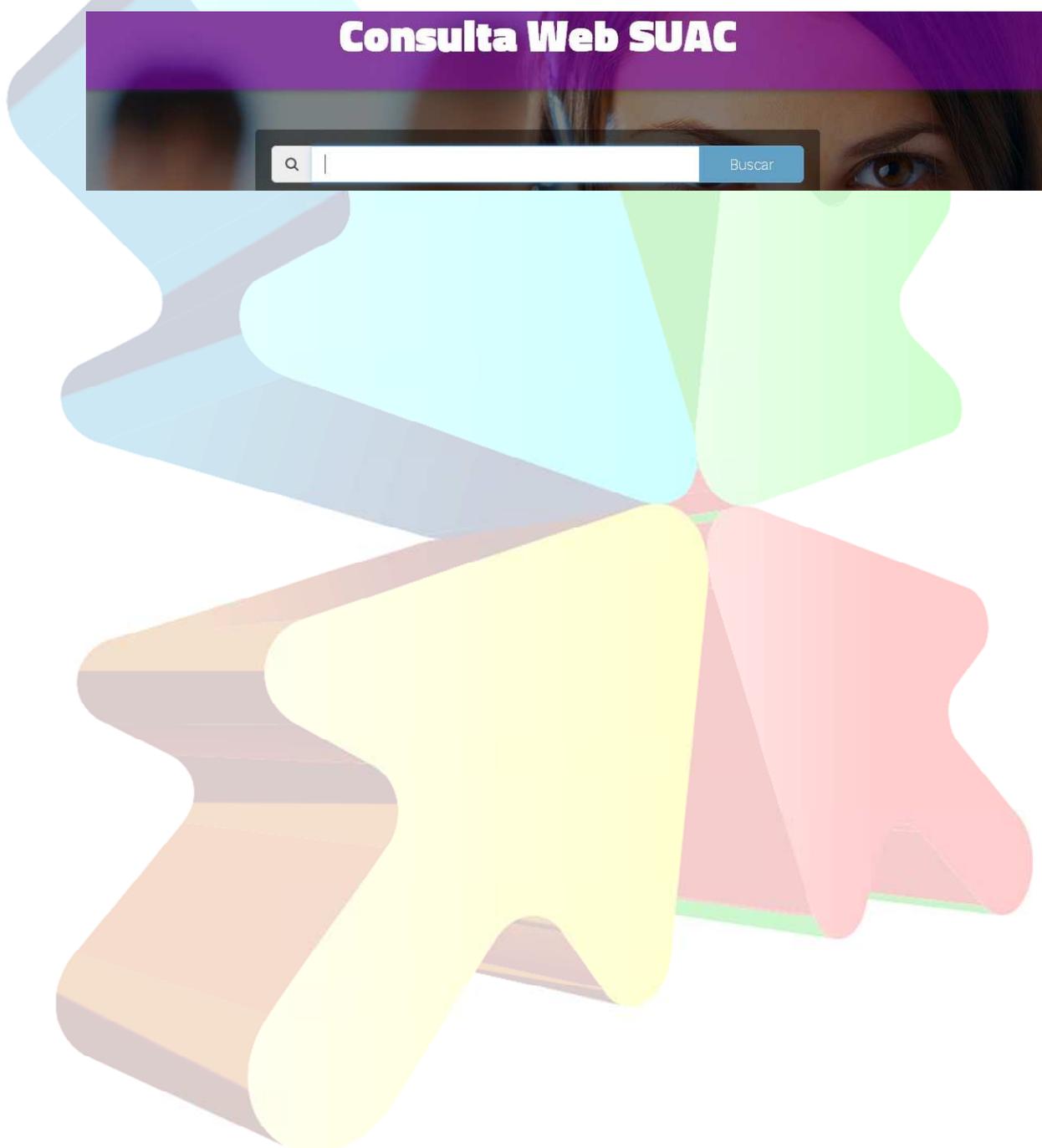
The image shows a web form for submitting a citizen query. The form is titled "CONTACT CENTER" and "Centro Integral de Atención al Ciudadano". It includes the following fields and options:

- ¿Cómo se contactó el ciudadano?** (How was the citizen contacted?): Radio buttons for "Telefónica" (selected) and "Presencial".
- Operador** (Operator): A dropdown menu with "Seleccionar" (Select).
- Mesa de entrada** (Reception desk): A dropdown menu with "Seleccionar" (Select).
- ¿Qué desea realizar?** (What do you want to do?): Radio buttons for "Consulta" (selected), "Comentario", "Reclamo", and "Denuncia".
- Organismo** (Agency): A dropdown menu with "Seleccionar" (Select).
- Expresar el motivo** (Express the reason): A large text area for the user to describe the issue.
- Sexo** (Gender): A dropdown menu with "Seleccionar" (Select).
- Documento** (Document): A text input field.
- Nombre y Apellido** (Name and Surname): A text input field.
- Email**: A text input field.
- Teléfono Fijo** (Fixed Phone): A text input field with a hyphen separator.
- Teléfono Celular** (Cellular Phone): A text input field with a hyphen separator.
- Localidad** (Locality): A text input field.
- Buttons**: "Enviar" (Send) and "Cancelar" (Cancel).
- Footer**: "Volver al Inicio" (Return to Home).

Imagen: formulario de Consulta Ciudadana vía web.

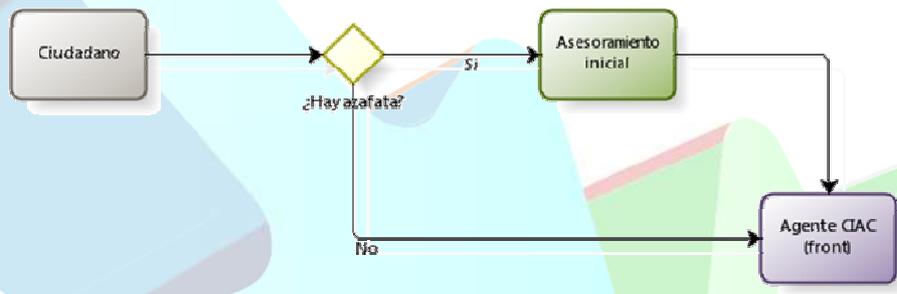
SUAC

El SUAC es un sistema informático común a toda la Administración Pública Provincial (Mesas de Entradas) que se utiliza para el registro de las actuaciones, asegurando a cada ciudadano el derecho a la identificación numérica de todo trámite que inicie.

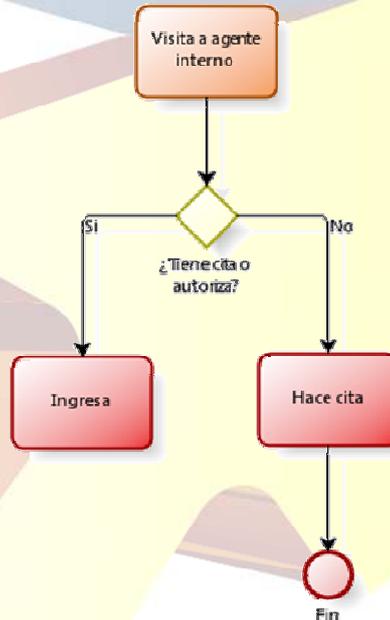


6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

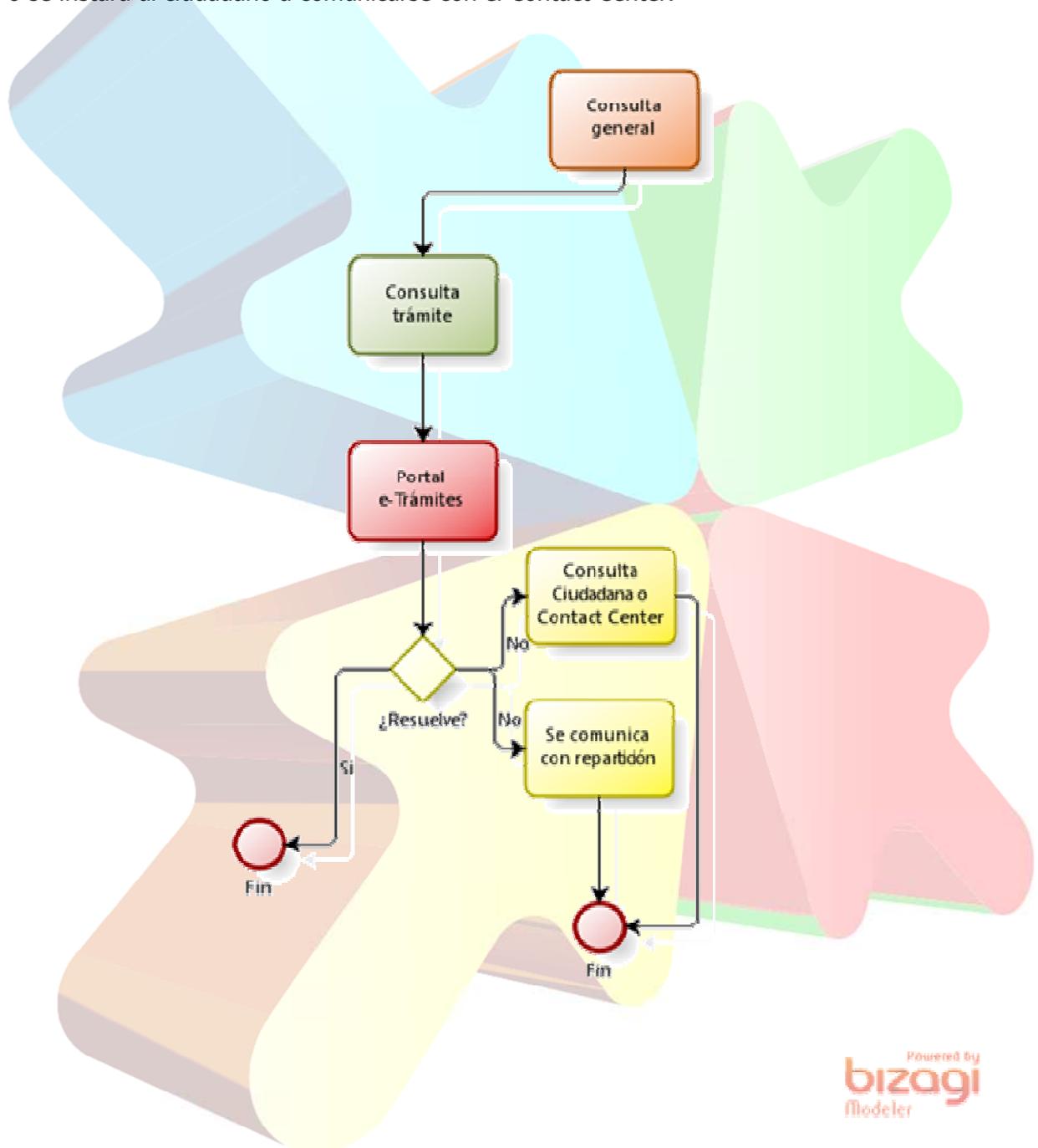
1. El ciudadano recibirá un primer asesoramiento de la/el azafata/o en caso de existir esta figura. De lo contrario se comunicará con un agente del front.



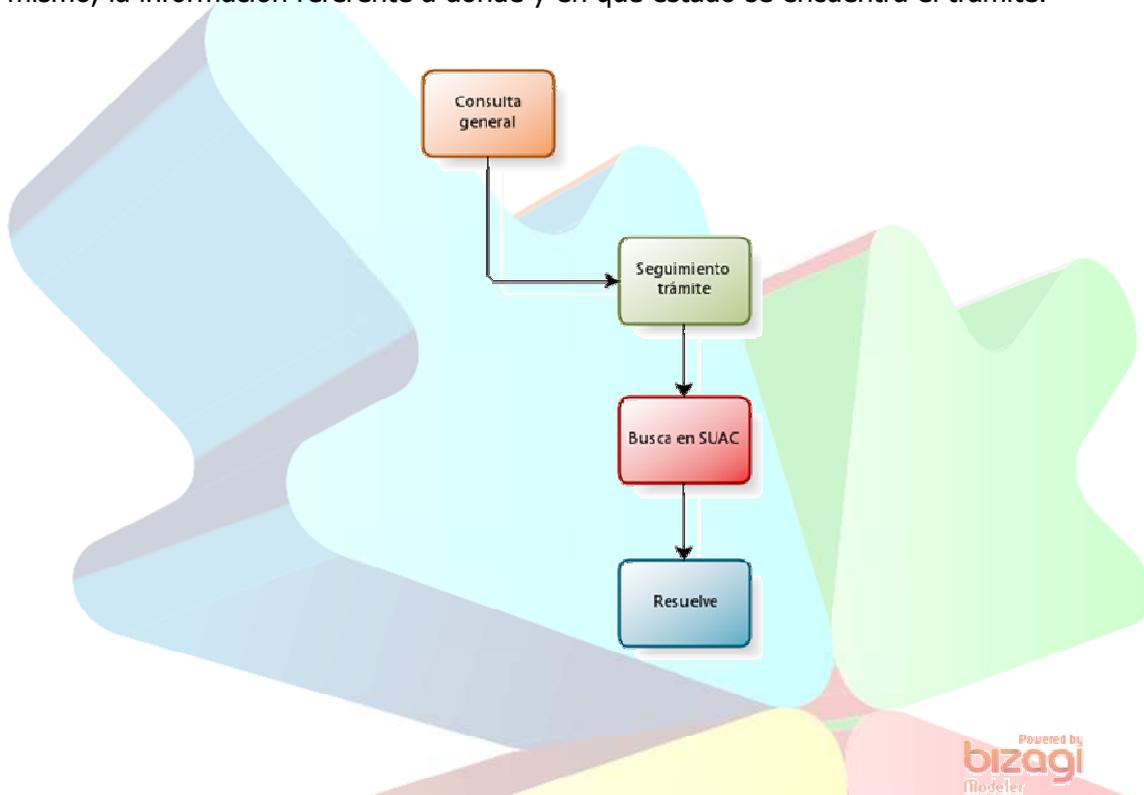
2. Si el ciudadano se presenta para visitar a un agente interno, se corroborará cita y se pedirá autorización, ingresando en caso afirmativo y acordando una cita en caso contrario.



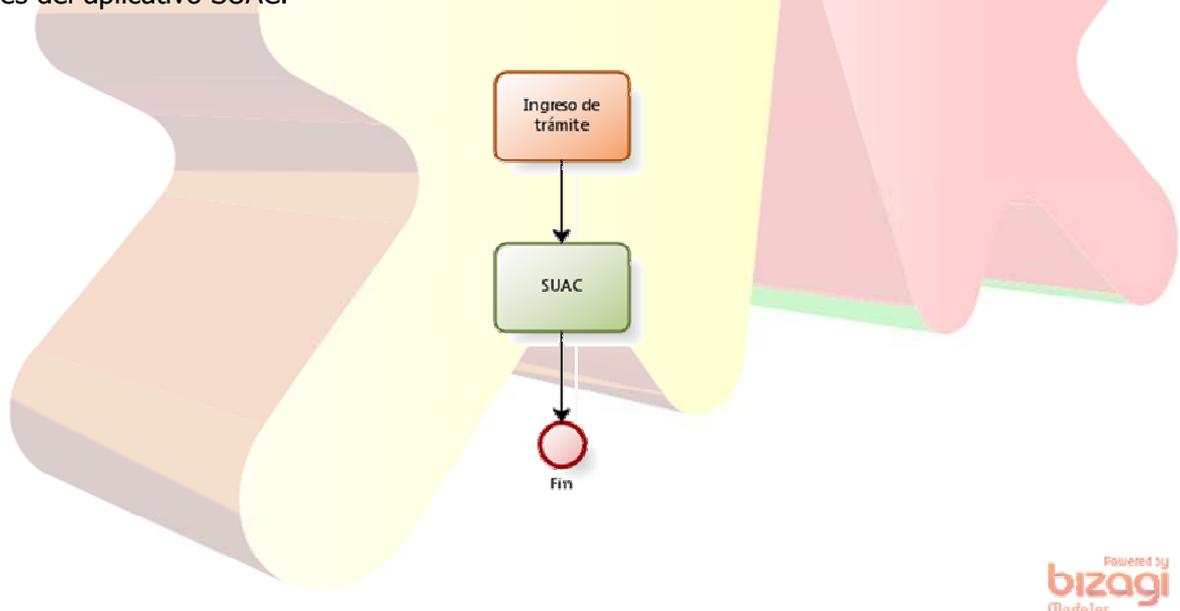
3. Si el ciudadano se presenta por una consulta general sobre algún trámite en particular no incluido en los box de atención, el agente buscará dar respuesta a través del Portal e-Trámites. En caso de no poder brindar una respuesta satisfactoria, procederá a comunicarse con la repartición a la cual corresponda ese trámite. En caso de que aún así no pudiese darse una respuesta satisfactoria, se procederá a asentar la consulta en el aplicativo de Consulta Ciudadana o se instará al ciudadano a comunicarse con el Contact Center.



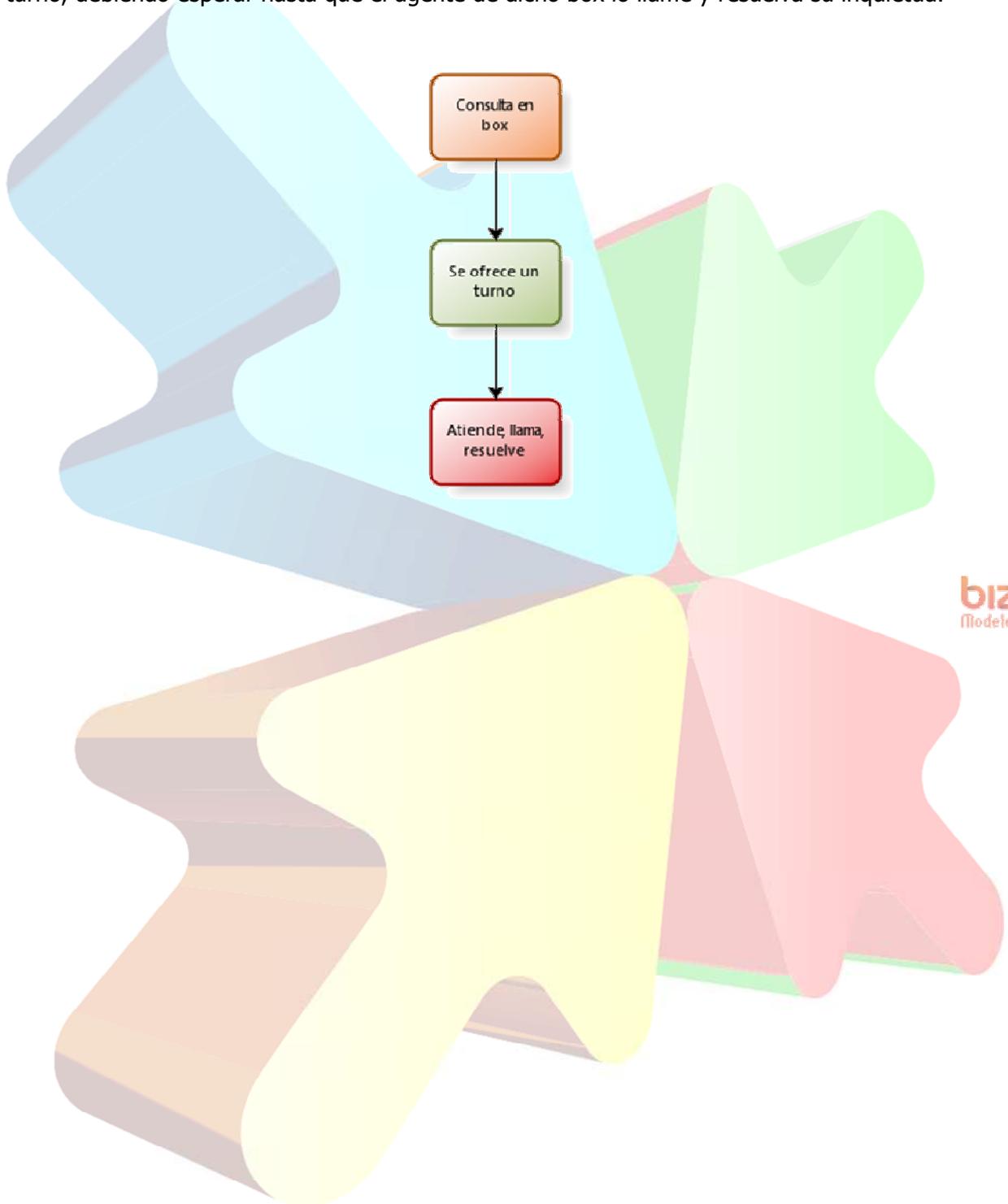
4. Si el ciudadano se presenta por una consulta general, referida al seguimiento de un trámite, se procederá a buscar dicho trámite en el aplicativo SUAC, brindando a través del mismo, la información referente a donde y en qué estado se encuentra el trámite.



5. Si el ciudadano desea ingresar un trámite, dicho ingreso se realizará directamente a través del aplicativo SUAC.



6. Si el ciudadano desea realizar una consulta sobre un trámite que pertenece a alguna de las reparticiones presentes en los box del CIAC en el que se encuentra, se le otorgará un turno, debiendo esperar hasta que el agente de dicho box lo llame y resuelva su inquietud.



7. IMAGEN PERSONAL Y VESTIMENTA

Es necesario que los agentes que trabajan en CIAC cuiden el aseo personal, dando una imagen pulcra y prolija. En el caso de los varones, deberán tener prolijo el cabello y la barba. En el caso de las mujeres se sugiere atención en el cuidado del cabello, uñas y maquillaje.

Todo personal debe estar identificado con credenciales que indiquen nombre y apellido y tengan el escudo del Gobierno de la Provincia.

Los agentes del CIAC deben seguir los siguientes lineamientos en la forma de vestir:

Hombres

- Traje negro o gris oscuro
- Camisa blanca abotonada completamente
- Corbata negra o gris oscura
- Zapatos de vestir negros y limpios
- Medias color negro o gris oscuro

Mujeres

- Pantalón de vestir negro
- Camisa blanca
- Saco de vestir negro
- Pañuelo color lila sobre el cuello
- Zapatos negros

- **No deben permitirse:** diseños con marcas comerciales, letras, logotipos de empresas comerciales, dibujos, etc.

Obligatoriedad del uniforme

El uso del uniforme es obligatorio para todos los agentes que desempeñen funciones en el CIAC. En caso de incumplimiento, el agente será pasible de sanciones por parte del superior responsable.

8. SEGURIDAD E HIGIENE

8.1. Infraestructura

Se deberá cumplir estrictamente con la Ley N° 19.587 – Decreto N° 351/1979, texto que detalla la normativa específica de seguridad e higiene laboral.

Los factores “limpieza” e “higiene” entran en juego como componentes esenciales del servicio al ciudadano. Otros factores que intervienen son los llamados “impactos sensoriales”, los cuales se pueden clasificar en dos grupos:

a. Ambiente general:

- Oficina ordenada.
- Limpieza de oficina y baños.
- Decoración.
- Orden de desechos.
- Ventilación adecuada.
- Iluminación acorde.
- La temperatura y los aires acondicionados. en caso de existir, deben mantenerse en 24° C, según normativa nacional e internacional⁴.
- Nivel de sonido del turno y propaganda de gobierno adecuados.

b. Infraestructura y equipos:

- Equipos limpios y en buen estado.
- Archivos, escritorios y mobiliario ordenados.
- Rótulos y letreros internos, limpios, ordenados y actualizados.
- La pintura externa e interna del edificio en buen estado.
- Vidrios limpios.
- Piso en buenas condiciones.
- Los baños: corroborar que cuente con el equipamiento y accesorios adecuados.

8.2. Capacitación

El personal de atención debe estar capacitado ante accidentes y urgencias, conociendo técnicas de reanimación cardiopulmonar y trabajando ante todo en la prevención de caídas, electrocución, golpes por elementos mal ubicados, cortes por elementos filosos, etcétera.

El transporte de archivos y otras cargas frecuentemente causa fatiga y dolores musculares de distinta gravedad, por lo que el agente público debe conocer los pasos a seguir para el traslado de materiales.

⁴ Remítase por favor a la sección Anexos para más información sobre la normativa nacional.

8.3. Señalización

Las señales de seguridad están divididas por colores; cada color implica una posición frente al peligro. La predominancia del color amarillo detalla advertencia, el color rojo peligro y prohibición, el azul señales de obligación, el verde indica salvamento y socorro y el anaranjado sustancias peligrosas. Existen otras señalizaciones generalmente representadas a través de rombos que varían de color y representan el transporte de mercancías peligrosas. Se deberá pedir asesoramiento a bomberos para proceder con precisión con la señalética general.

8.4. Evacuación

La evacuación es el conjunto de procedimientos y acciones tendentes a que las personas amenazadas por un peligro (incendio, inundación, etc.) protejan su vida e integridad física mediante su desplazamiento hasta y a través de lugares de menor riesgo, por eso es importante que exista un plan de evacuación para seguir en caso de emergencia y que se realicen prácticas en forma periódica mediante simulacros.

Para la preparación del plan es necesario:

- Analizar las condiciones arquitectónicas y los materiales: salidas posibles, puntos críticos y señalización de los itinerarios.
- Analizar los elementos humanos: número de empleados y asignación de tareas en caso de emergencia.
- Analizar la situación del entorno laboral: zonas donde concentrarse y descripción de puntos de encuentro.

Toda persona que trabaje en el edificio debe conocer detalladamente el plan de evacuación, las actividades a seguir y la asignación de tareas. Debe estar capacitada para enfrentar la evacuación mediante actividades de prevención contra el fuego y el humo.

Reglas de evacuación

- Ninguna persona debe recoger sus objetos personales.
- Todos los ocupantes del edificio deben cumplir las indicaciones de los equipos de emergencia. Las personas que tengan encomendadas funciones concretas deben responsabilizarse de cumplirlas y de colaborar con el orden del grupo.
- Es importante actuar ordenadamente y con calma evitando actitudes de precipitación o nerviosismo. Todos los movimientos deben realizarse deprisa pero sin precipitaciones que impliquen atropellos o empujones a los demás.
- Antes de abrir una puerta de salida, compruebe que no esté caliente. Si lo estuviera, buscar otra salida.
- No se debe volver atrás bajo ningún pretexto: buscar una persona, objetos personales, etc.
- Dejar libre la salida dirigiéndose directamente al punto de reunión programado.

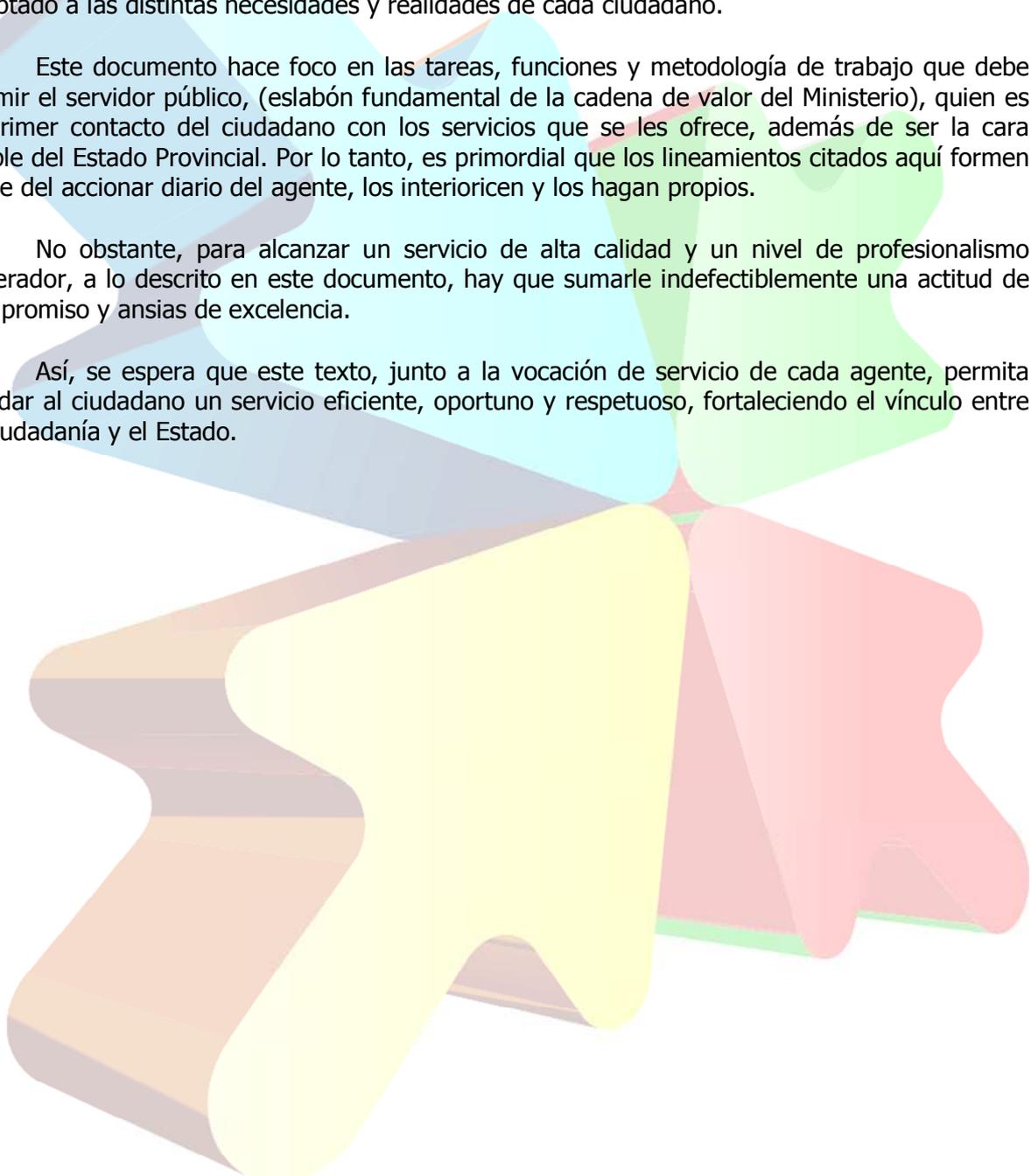
REFLEXIÓN FINAL

El Ministerio de Gestión Pública, dentro de un marco que propicie la modernización del Estado, con el objetivo de brindar un mejor servicio a los ciudadanos a través de la profesionalización de los agentes públicos y la estandarización de metodologías de trabajo, crea este manual que invita a entender a la atención al ciudadano como un servicio personalizado y adaptado a las distintas necesidades y realidades de cada ciudadano.

Este documento hace foco en las tareas, funciones y metodología de trabajo que debe asumir el servidor público, (eslabón fundamental de la cadena de valor del Ministerio), quien es el primer contacto del ciudadano con los servicios que se les ofrece, además de ser la cara visible del Estado Provincial. Por lo tanto, es primordial que los lineamientos citados aquí formen parte del accionar diario del agente, los interioricen y los hagan propios.

No obstante, para alcanzar un servicio de alta calidad y un nivel de profesionalismo superador, a lo descrito en este documento, hay que sumarle indefectiblemente una actitud de compromiso y ansias de excelencia.

Así, se espera que este texto, junto a la vocación de servicio de cada agente, permita brindar al ciudadano un servicio eficiente, oportuno y respetuoso, fortaleciendo el vínculo entre la ciudadanía y el Estado.





ANEXOS

ANEXO N°1: LEY NACIONAL N° 24.314

SISTEMA DE PROTECCION INTEGRAL DE LOS DISCAPACITADOS

Ley N. 24.314

Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la ley N° 22.431.

Sancionada: Marzo 15 de 1994.

Promulgada de hecho: Abril 8 de 1994.

El Senado y Cámara de Diputados de Nación Argentina reunidos en Congreso, sancionan con fuerza de Ley:

Accesibilidad de personas con movilidad reducida

Modificación de la ley 22 431

ARTICULO 1º -Sustitúyese el capítulo IV y sus artículos componentes 20 21 y 22 por el siguiente texto:

CAPITULO IV

ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO

Artículo 20-Establécese la prioridad de la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos arquitectónicos y del transporte que se realicen o en los existentes que remodelen o sustituyan en forma total o parcial sus elementos constitutivos con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida y mediante la aplicación de las normas contenidas en el presente capítulo.

A los fines de la presente ley, entiéndese por accesibilidad la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte para su integración y equiparación de oportunidades.

Entiéndese por barreras físicas urbanas las existentes en las vías y espacios libres públicos a cuya supresión se tenderá por el cumplimiento de los siguientes criterios:

a) Itinerarios peatonales: contemplarán una anchura mínima en todo su recorrido que permita el paso de dos personas, una de ellas en silla de ruedas Los pisos serán antideslizantes sin resaltos ni aberturas que permitan el tropiezo de personas con bastones o sillas de ruedas.

Los desniveles de todo tipo tendrán un diseño y grado de inclinación que permita la transitabilidad, utilización y seguridad de las personas con movilidad reducida:

b) Escaleras y rampas: las escaleras deberán ser de escalones cuya dimensión vertical y horizontal facilite su utilización por personas con movilidad reducida y estarán dotadas de pasamanos. Las rampas tendrán las características señaladas para los desniveles en el apartado a)

c) Parques, jardines plazas y espacios libres: deberán observar en sus itinerarios peatonales las normas establecidas para los mismos en el apartado a). Los baños públicos deberán ser accesibles y utilizables por personas de movilidad reducida:

d) Estacionamientos: tendrán zonas reservadas y señalizadas para vehículos que transporten personas con movilidad reducida cercanas a los accesos peatonales.

e) Señales verticales y elementos urbanos varios: las señales de tráfico, semáforos, postes de iluminación y cualquier otro elemento vertical de señalización o de mobiliario urbano se dispondrán de forma que no constituyan obstáculos para los no videntes y para las personas que se desplacen en silla de ruedas.

f) Obras en la vía pública: Estarán señalizadas y protegidas por vallas estables y continuas y luces rojas permanentes, disponiendo los elementos de manera que los no videntes puedan detectar a tiempo la existencia del obstáculo. En las obras que reduzcan la sección transversal de la acera se deberá construir un itinerario peatonal alternativo con las características señaladas en el apartado a)

Artículo 21.-Entiéndese por barreras arquitectónicas las existentes en los edificios de uso público sea su propiedad pública o privada. y en los edificios de vivienda: a cuya supresión tenderá por la observancia de los criterios contenidos en el presente artículo.

ANEXO N°2: Decreto 0140/2007 - Poder Ejecutivo Nacional (Extracto)

PROGRAMA DE USO RACIONAL Y EFICIENTE DE LA ENERGÍA

EN EDIFICIOS PÚBLICOS

ACCIONES A DESARROLLAR

1. EN EL CORTO PLAZO En el marco del Artículo 4º del presente Decreto, implementar las siguientes medidas dentro de los TREINTA (30) días siguientes a la publicación del mismo:

1.1. Establecer la regulación de la temperatura de refrigeración de los equipos de aire acondicionado en VEINTICUATRO GRADOS CENTIGRADOS (24°C), en todos los edificios de la Administración Pública Nacional y adoptar en cada caso las medidas necesarias para evitar pérdidas de energía por intercambio de calor con el exterior.

1.2. Proceder al apagado de las luces ornamentales a la CERO (0:00) hora, en todos los edificios de la Administración Pública Nacional.

1.3. Finalizar las actividades de la Administración Pública Nacional a las DIECIOCHO (18:00) horas, con las excepciones previstas en el Artículo 6º del Decreto N° 2476 del 26 de noviembre de 1990, apagando las luces, el aire acondicionado y el stand by (modo espera) de los equipos de computación, y para realizar la limpieza de los edificios con luz natural.

1.4. Establecer un programa de mejora de la eficiencia energética de los sistemas de iluminación de los edificios de la Administración Pública Nacional, a ejecutar dentro de los siguientes DOCE (12) meses de publicado el presente Decreto.

1.5. Capacitar al personal de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL en buenas prácticas de uso eficiente de la energía.

2. EN EL MEDIANO PLAZO Y LARGO PLAZO

En el marco del Artículo 4º del presente Decreto, implementar el Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PROUREE) en Edificios Públicos, dentro de los NOVENTA (90) días de publicado el presente Decreto, considerando los siguientes lineamientos:

2.1. Cada Organismo de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL será responsable del cumplimiento e implementación del Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PROUREE) en Edificios Públicos en su jurisdicción.

2.2. Crear en cada Organismo las figuras del Administrador Energético y la de Ayudantes del Administrador Energético.

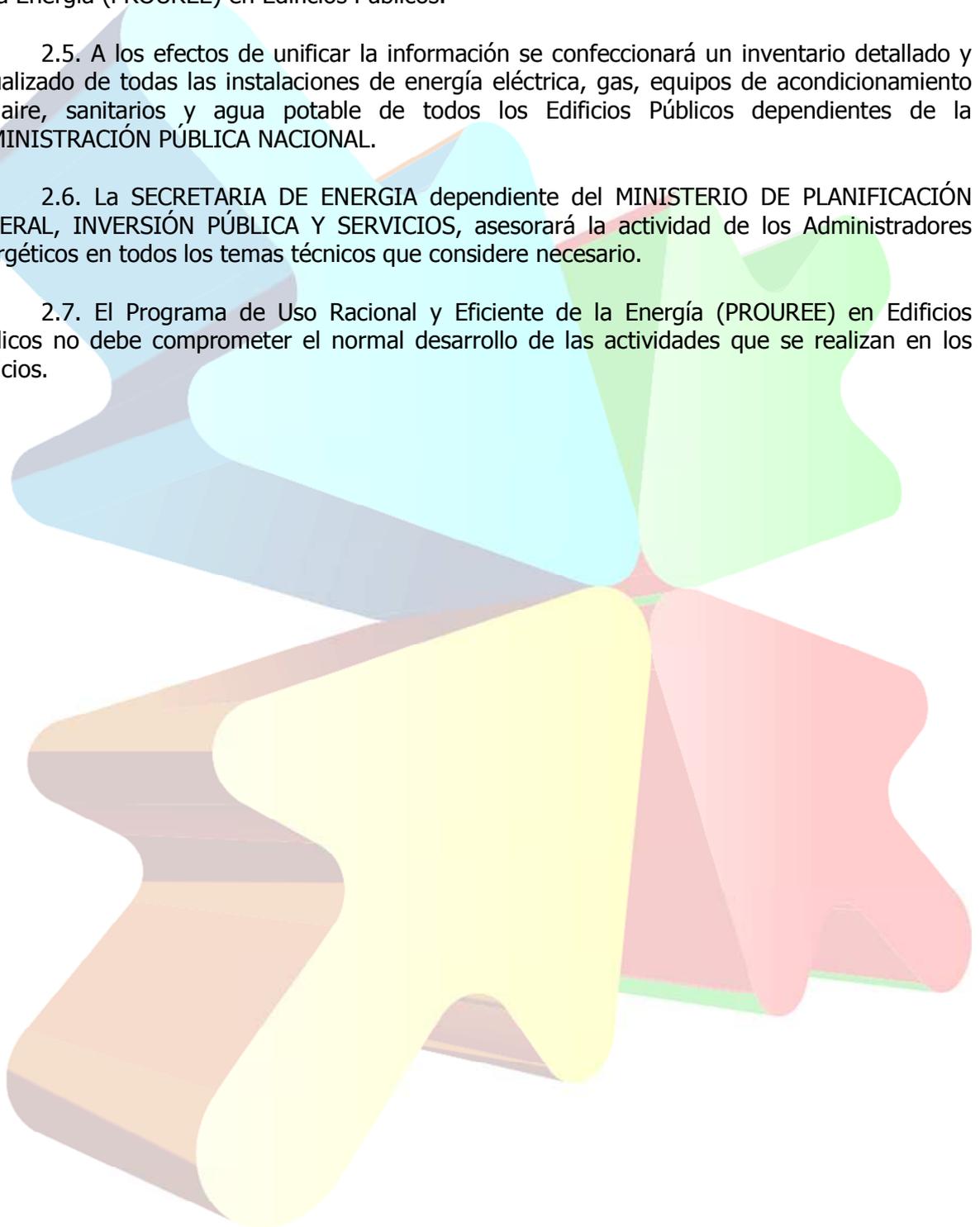
2.3. Incluir en los sistemas de compras del Estado Nacional criterios de eficiencia energética para la adquisición de bienes y servicios.

2.4. Todos los Organismos dependientes de la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL proveerán la información necesaria para el desarrollo del Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PROUREE) en Edificios Públicos.

2.5. A los efectos de unificar la información se confeccionará un inventario detallado y actualizado de todas las instalaciones de energía eléctrica, gas, equipos de acondicionamiento de aire, sanitarios y agua potable de todos los Edificios Públicos dependientes de la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL.

2.6. La SECRETARIA DE ENERGIA dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS, asesorará la actividad de los Administradores Energéticos en todos los temas técnicos que considere necesario.

2.7. El Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PROUREE) en Edificios Públicos no debe comprometer el normal desarrollo de las actividades que se realizan en los edificios.



ANEXO N°3: LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA SANCIONA CON FUERZA DE LEY N° 9.131

Artículo 1º.- DISPÓNESE la atención prioritaria y trámite ágil a la gestión de mujeres embarazadas, ancianos, discapacitados y personas con motricidad limitada, en todas las dependencias del Estado Provincial, sus organismos descentralizados, Empresas del Estado, Entidades de Derecho Público no Estatales creadas por Ley y Empresas Privadas subsidiadas por el Estado, que recepten público.

A tal fin las reparticiones comprendidas deben habilitar un espacio destinado prioritariamente a cumplir esa disposición, con los elementos y la planta de personal ya disponible.

Artículo 2º.- EXCEPTÚASE de lo dispuesto en el último párrafo del artículo anterior, a aquellas dependencias que en forma permanente o transitoria atiendan trámites relacionados específicamente con personas de las características enunciadas en el Artículo 1º de la presente Ley.

Artículo 3º.- TODAS las reparticiones comprendidas en la presente Ley, deben arbitrar los medios necesarios a fin de propiciar una adecuada difusión de esta norma, a través de carteles indicadores ubicados en lugares visibles de acceso al público.

Artículo 4º.- LA autoridad competente que incumpliere las obligaciones impuestas por la presente norma, será pasible de las sanciones que la reglamentación correspondiente determine.

Artículo 5º.- EL Gobierno de la Provincia de Córdoba invitará a los Municipios, empresas e instituciones privadas con sede en la Provincia o que desarrollen su actividad en ella, a adherir a lo dispuesto en la presente Ley.

Artículo 6º.- DERÓGASE toda norma anterior que se oponga a la presente Ley.

Artículo 7º.- COMUNÍQUESE al Poder Ejecutivo Provincial.

FARRE - CHIARETTI

TITULAR DEL PODER EJECUTIVO: DE LA SOTA

DECRETO DE PROMULGACIÓN N° 1709/03