

Taller

Atención al Usuario

Dirección Nacional de Aduanas
Montevideo, Mayo 2015

Presentación

- Quiénes somos
- Características del taller (carga horaria, días, materiales)
- Objetivos generales y específicos
- Reglas de convivencia

Objetivo I

- Definir paradigma de *Servidor público*

Conceptos

- *EMPLEADO PÚBLICO*
- *FUNCIONARIO PÚBLICO*
- *SERVIDOR PÚBLICO*

Empleado

- **empleado, da.**
- (Del part. de *emplear*).
- **1.** m. y f. Persona que desempeña un destino o empleo.
- Asociado a un concepto negativo de la función pública.



Funcionario Público

Constitución

Artículo 58.- **Los funcionarios están al servicio de la Nación y no de una fracción política.** En los lugares y las horas de trabajo, queda prohibida toda actividad ajena a la función, reputándose ilícita la dirigida a fines de proselitismo de cualquier especie.

No podrán constituirse agrupaciones con fines proselitistas utilizándose las denominaciones de reparticiones públicas o invocándose el vínculo que la función determine entre sus integrantes.

Artículo 59.- La ley establecerá el Estatuto del Funcionario sobre la base fundamental de que **el funcionario existe para la función y no la función para el funcionario**

Estatuto del Funcionario Público

- Artículo 3. Definición).- A los efectos del presente Estatuto y de acuerdo con lo previsto por los artículos 60 y 61 de la Constitución de la República, *es funcionario público todo individuo que, incorporado mediante un procedimiento legal, ejerce funciones públicas en un organismo del Poder Ejecutivo bajo una relación de subordinación y **al servicio del interés general.***
- Artículo 4: “...los funcionarios están **al servicio de la Nación y no de una fracción política**, y que el funcionario existe para la función y no la función para el funcionario, debiendo servir con imparcialidad al interés general...”

Servidor Público

- Asistimos a un **cambio de paradigma** en materia de servicios públicos.

Tres pilares:

1. Meritocracia y profesionalismo
2. Al servicio de los Representantes electos por la ciudadanía
3. Todas las acciones dentro de lo que marca la ley

Taller I

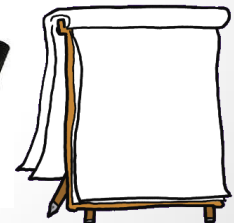
- Identificación de las conductas, comportamientos y principios generales, orientados al concepto de servidor público.

Taller Identikit de servidor público

- Herramientas:



Atención al usuario – Clase II



Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública

Contenido finalista de la gestión pública de calidad:

- a. Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano; y**
- b. Una gestión pública para resultados.**

“La calidad en la gestión pública tiene sentido si su fin último es alcanzar una sociedad de bienestar, con justicia y equidad, garantizando el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, la cohesión social y la garantía del cumplimiento efectivo e integral de los derechos humanos. En especial, asegurando a todas las personas el acceso oportuno y universal al disfrute de información, prestaciones y servicios públicos de calidad.”

Carta iberoamericana: 9 ejes estratégicos

1. Una gestión pública al servicio de la ciudadanía.
2. Una gestión pública para resultados.
3. Compromiso social y ambiental.
4. Responsabilidad directiva, liderazgo y constancia de objetivos.
5. Gestión por procesos.
6. Desarrollo de capacidades de los servidores públicos.
7. Participación de los servidores públicos para la mejora de la calidad de la gestión.
8. Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora de la calidad.
9. Relaciones de colaboración y cooperación orientadas a la mejora continua de la calidad.

Taller de Atención al Usuario

MUCHAS GRACIAS

Dirección Nacional de Aduanas
19 de mayo de 2015