

DIRECCIÓN GENERAL DE NOTARÍAS Y REGISTROS PÚBLICOS

NOTA INFORMATIVA 2

A TODOS LOS NOTARIOS Y REGISTRADORES DEL SISTEMA DE JUSTICIA

Compartimos con ustedes el siguiente trabajo, del que hemos extraído los fragmentos más importantes, aportado por Francisco Alea, Director de Planificación y Organización del MINJUS¹, que contribuye a nuestra autopreparación como servidores públicos:

“La ética del servidor público”

En cumplimiento de sus funciones y deberes **el servidor público** está obligado a desarrollar su actividad con apego a las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y estatutarias; y, por principio, debe orientar su actuación aplicando principios de cumplimiento, honestidad y responsabilidad; ejercer su cargo, funciones o actividades con estricto apego a la normatividad.

El tema de la ética en el servicio público está directamente relacionado con la conducta de los funcionarios que ocupan cargos públicos, tales individuos deben actuar conforme un patrón ético, mostrando valores morales como la buena fe y otros principios necesarios para una vida sana en la sociedad.

Un profesional que desempeña una función pública debe ser capaz de pensar estratégicamente, innovar, cooperar, aprender y desaprender cuando sea necesario, desarrollar formas más efectivas de trabajar. Por desgracia, los casos de corrupción en el ámbito del servicio público son el resultado de los profesionales que no trabajan de una forma ética.

- El interés general prevalece sobre el interés particular.

¹ <http://www.monografias.com/trabajos87/etica-concepto/etica-concepto.shtml#ixzz2wnTZIxmW>; Ética y Moral Capítulo 1 <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/5/2228/4.pdf> y Cartilla Ética del servidor público, Defensoría del Pueblo

- La finalidad del Estado es el mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.

"CUANDO SE TRATAN LOS DERECHOS DEL CIUDADANO SURGEN LAS OBLIGACIONES DE LA INSTITUCION, Y CUANDO SE MENCIONAN LOS DEBERES DEL CIUDADANO SE GENERAN LOS DERECHOS DE LA ENTIDAD PÚBLICA."

DERECHOS	DEBERES
Conocer y obtener información actualizada acerca del servicio.	Conocer los requisitos del servicio.
Ser informado de manera precisa y oportuna acerca de requisitos del servicio.	Uso del servicio en conformidad con las condiciones establecidas en la Entidad.
Exigir el cumplimiento de los plazos en la prestación de un servicio.	Comunicar cambio de domicilio. Sugerir mejoras al proceso del servicio.
Presentar sus consultas, reclamos, quejas, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna.	Dar a conocer en forma fundamentada las falencias que detecte. Cumplir con los requerimientos técnicos.
Recibir un trato digno y respetuoso, tener igualdad de trato.	Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entreguen.
Exigir reserva de su información. Recibir oficialmente las disculpas en caso de errores.	Solicitar en forma oportuna y respetuosa un documento.
Ser reparados con mayor brevedad los montos cobrados en exceso.	Estar bien informado acerca de los documentos y trámites.

En el servicio al ciudadano se hace necesario que el servidor público desarrolle competencias del saber, del saber hacer y del saber ser, que lo habilite para generar un servicio acorde con las necesidades y expectativas del usuario.

Cualidades que debe poseer un servidor público que atiende público: Capacidad de escucha; capacidad para asesorar y orientar; amabilidad y cortesía; sensibilidad; comprensión; tolerancia; paciencia y dinamismo.

Un buen servicio debe tener: Seguridad; cortesía; credibilidad; profesionalismo; comunicación; capacidad de respuesta; comprensión; flexibilidad y accesibilidad.

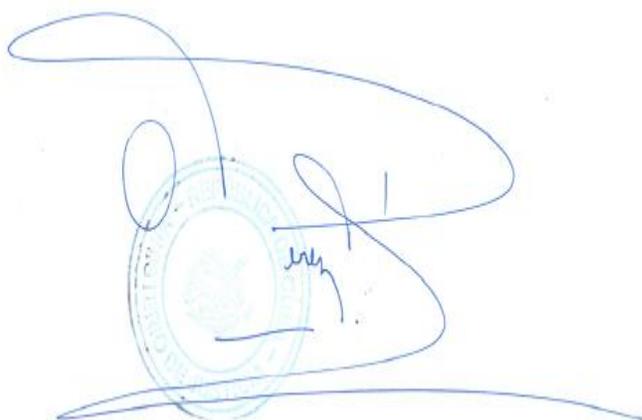
Algunos ejemplos que ilustran baja calidad en los servicios: Tener al usuario esperando al teléfono durante un tiempo excesivo; considerar las quejas de los ciudadanos como una manifestación de protestas infundadas; insuficiente desempeño profesional; incumplimiento infundado de los términos; falta de amabilidad con el ciudadano; deficiente presentación tanto de las instalaciones como del servidor, baja eficiencia en la atención.

SERVICIO AL CIUDADANO: Ofrecer y entregar a los ciudadanos - clientes naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; **que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva.**

CICLO DEL SERVICIO: Se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio de la Institución y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra sin número de momentos de verdad.

Seis mandamientos del servicio al ciudadano: El ciudadano está por encima de todo; solo hay una forma de satisfacer al ciudadano, darle más de lo que espera; para el ciudadano tu marca es la diferencia; fallar en un punto significa fallar en todo, y **el juicio sobre la calidad del servicio lo hace el ciudadano.**

La Habana, 7 de febrero de 2020.

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official stamp. The signature is stylized and appears to be 'Olga Lidia Pérez Díaz'. The stamp is partially obscured by the signature but is visible in the background.

Olga Lidia Pérez Díaz
Directora General