



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SANTA ANITA

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 00343 -2015-GG/MDSA

Santa Anita, 11 9 MAY 2015

VISTO:

El Informe N° 296-2015-GAJ/MDSA de la Gerencia de Asesoría Jurídica, y el Memorándum N° 155-2015-GPPR/MDSA de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización de fecha 14 de mayo del 2015, respecto a la propuesta de implementar las normas vinculadas al Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Santa Anita; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política, modificado mediante Ley N° 28607 (Ley de Reforma Constitucional), en concordancia con lo dispuesto en el numeral I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, establece que las Municipalidades son Órganos de Gobierno Local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, el artículo 4° de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, establece que: "El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía, b) Con canales efectivos de participación ciudadana, c) Descentralizado y desconcertado, c) Transparente en su gestión, e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados, y f) Fiscalmente equilibrado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública, que es un instrumento orientador de la modernización de la gestión pública, que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz de las entidades del Estado al servicio ciudadano y el desarrollo del país;

Que, con Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, se aprobó el manual para la Mejora de la Atención a la Ciudadanía, documento que es de cumplimiento obligatorio y debe ser aplicado por todas las entidades de la Administración Pública, incluyendo a los gobiernos locales, y que, será supervisado por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de la Gestión Pública;

Que, mediante Memorándum N° 155-2015-GPPR-GG/MDSA, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, remite el proyecto de Directiva «Normas para el protocolo institucional de atención al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Santa Anita», para su análisis y aprobación correspondiente, informando a su vez que la citada Directiva uniformiza criterios aplicados a la mejora en la atención a la ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Santa Anita;

Que, con Informe N° 296-2015-GAJ/MDSA la Gerencia de Asesoría Jurídica, considera procedente la aprobación de la Directiva propuesta mediante la resolución correspondiente;

Estando a lo expuesto, con la visación y conformidad de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización y la Gerencia de Asesoría Jurídica, Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, Ley del Procedimiento Administrativo General -Ley N° 27444, y en uso de las facultades conferidas con Resolución de Alcaldía N° 00047-2008/MDSA;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 0005-2015-GA/MDSA "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Santa Anita", la misma que forma integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- Disponer que la Subgerencia de Informática y Estadística en coordinación con la Subgerencia de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, publique la presente Resolución y la Directiva N° 0005-2015-GA/MDSA, que forma parte de la misma, en la página web de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia de Administración y Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, el seguimiento y cumplimiento de la presente Resolución.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

CESAR A. CACERES BARRAZA
Gerente General



DIRECTIVA N° 0005-2015-GA/MDSA

NORMAS PARA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos que permitan orientar la labor de los trabajadores, mejorar la atención otorgada al ciudadano y a su vez proyectar una imagen y actitud de cambio positivo al interior de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

II. FINALIDAD

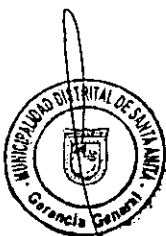
A través de la aplicación de la presente Directiva se logrará que los ciudadanos que utilizan, demandan y eligen los servicios de la Municipalidad Distrital de Santa Anita para que perciban una actitud de cambio y además obtengan resultados satisfactorios con la atención brindada.

III. BASE LEGAL

- a. Ley N° 27972 — Ley Orgánica de Municipalidades.
- b. Ley N° 27444 — Ley del Procedimiento Administrativo General
- c. Decreto Supremo N°—004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- d. Resolución Ministerial N°156-2013 - PCM que aprueba el Manual para la Mejora de la Atención a la Ciudadanía.
- e. Ordenanza N° 0087/MDSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, y modificatorias.
- f. Resolución de Alcaldía N° 00503-2013/MDSA, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Santa Anita (MOF).
- g. Resolución de Alcaldía N° 00039-2015-MDSA, mediante la cual se Conformar el Equipo Técnico de Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todos los órganos y/o unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, debiendo de ser aplicada especialmente por quienes tienen como tarea recibir, atender e informar al ciudadano.





V. DISPOSICIONES GENERALES

- Etiqueta de conducta e imagen institucional.
- Atención presencial
- Atención presencial externa
- Atención telefónica
- Atención de reclamos

VI. NORMAS ESPECÍFICAS A SEGUIR PARA LA MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

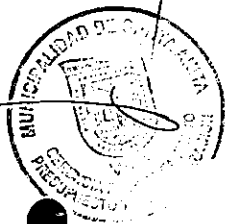
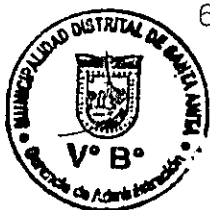
6.1) ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

- Mantener siempre un trato respetuoso, cordial para los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato directo.
- En todo momento llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado, mostrando su respectiva identificación.
- La comunicación entre el personal de la entidad debe ser un trato amical y respetuoso.
- No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- Evita mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello. En todo lo posible mantener una postura erguida.
- No está permitido apoyarse en la pared de entrada, en las columnas y pasillos
- Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
- Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
- Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser de preferencia en color negro o azul marino.
- No está permitido comer en el área de trabajo; solo está permitido tomar bebidas no alcohólicas en la tasa oficial institucional. Después de las horas de refrigerio es recomendable el aseo de manos y rostro, antes de retomar a los módulos de atención.
- No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- Mantenga el módulo de atención limpio y ordenado.

6.2) CANALES DE ATENCIÓN

6.2.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

- Consideraciones para saludar al ciudadano y/o administrado





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

- Mantener contacto visual en todo momento.
- Mantener una postura firme, pero relajada.
- Mantener un rostro sonriente o de invitación (Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse).
- Las manos deben estar siempre limpias y no sudorosas.

b) Pasos para saludar al ciudadano y/o administrado

Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención, evaluar rápidamente:

- Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
- Si espera ser invitado a sentarse. Invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie la conversación.
- Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después de iniciar conversación.
- Si espera a que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.

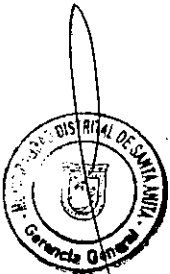
c) Saludo

1. Iniciar la conversación con un saludo reconocimiento de tiempo: "Buenos días", "buenas tardes", "buenas noches", después dar la bienvenida "bienvenido (a)".
2. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano dé su nombre y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
3. Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:

- ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
- ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?

No está permitido saludar de la siguiente manera:

- ¿Para qué soy bueno/buena?
- ¿A qué ha venido usted?
- ¿Qué desea?
- ¿Qué quiere hacer?
- ¿Qué pasa señorita /señora?
- Hola





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

d) Durante el servicio

Tener muy en cuenta que la amabilidad, discreción y sobre todo la educación. Sin embargo, no se debe entablar conversaciones muy casuales, o íntimas, que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención. Se promueve un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano bienvenido y cómodo para realizar su gestión.

e) Detención de necesidades

- Cuando nuestro visitante se dispone a hablar, debemos escuchar con absoluta atención y nunca adelantarnos a responder una pregunta antes de que termine de formularla.
- Se debe iniciar el diálogo, a través de preguntas abiertas, para que el usuario pueda explicar en sus propios términos lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido.

f) Respuesta

Dominar la información antes de transmitirla, la persona que atiende al público debe revisar constantemente información relacionada con los servicios que brinda la corporación. Esta información se encuentra en la página web institucional.

- Adecuar el tono de voz y la velocidad utilizada para transmitir la información.
- Evitar el lenguaje técnico y utilizar un vocabulario estándar.
- Realizar las pautas adecuadas para dar posibilidad a que la persona intervenga.
- Siempre que sea necesario ayudarse de material gráfico (impresos)
- Invitar amablemente al público a visitar la página institucional www.munisantanita.gob.pe , donde podrá encontrar cualquier información adicional de la corporación.

g) Registro

Es la acción de recolectar datos del usuario y de la atención que le brindamos. Sirve para sistematizar la información sobre el perfil de nuestro usuario y el tipo de información que más requieren. En otro caso, cuando la atención quedo pendiente de respuesta, que por el mismo asunto por la que fue consultada o derivada a otra área.

h) La despedida

La despedida es muy importante, ya que es la última impresión que se lleva el usuario de la atención brindada, por ello es

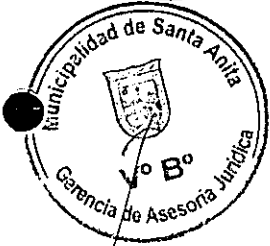
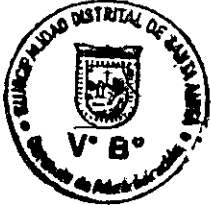




MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

importante dar una despedida cordial y franca al mismo tiempo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

- Cuidar la entonación y la expresión.
- Se llama a la persona por su nombre y apellido.
- Identificarlo por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.
- Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún tipo de respuesta (por ejemplo donde lo derivamos).
- Transmitir siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos.
- Señor (a)... ha sido un placer conversar con usted y espero haberlo atendido satisfactoriamente.
- Señor (a)... gracias por visitar a la Municipalidad de Santa Anita, y de ser necesario no dude en llamar si requiere de alguna información.
- Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material adicional, entregárselo.



6.2.2 ATENCIÓN PRESENCIAL

Esta modalidad de atención debe ser aplicada por el personal de la corporación edil que presta sus servicios en las vías públicas del distrito o que tienen contacto directo con el ciudadano. Entre ellos se encuentran los trabajadores de servicios.

a) Vestidura

La vestidura a usar debe ser la asignada por la Corporación, deben estar correctamente uniformados.

b) Expresión agradable

Siempre con un rostro sonriente o de invitación, prestos a atender al público.

c) Herramientas de trabajo operativas y al alcance

Para un buen desenvolvimiento en el desarrollo de sus funciones se sugiere contar con herramientas de trabajo que se les haya asignado.

d) El Saludo

Se recomienda que el saludo sea siempre afectivo, demostrando en todo momento el deseo de atención inmediata al ciudadano.





6.2.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA

El servidor que tenga a cargo la atención telefónica deberá acatar las siguientes consideraciones de atención.

a) Al contestar una llamada

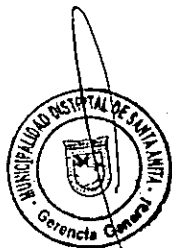
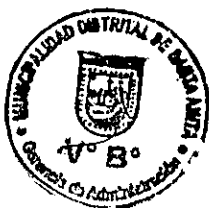
- Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer timbrado.
- Saludar a la persona que llama, identificándose de la siguiente manera: Municipalidad de Santa Anita, muy buenos días /tardes... mi nombre es..... ¿En qué puedo servirle?
- En caso de llamadas internas, se sugiere atender de la siguiente manera: Mencionar el nombre de la Gerencia/Sub Gerencia /Local.....buenos días/tardes.
- Hable con voz clara y pausada, que le pueda entender bien la otra parte.
- Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre.

b) En caso de ser necesario dejar a un ciudadano en espera

- No permita que el usuario escuche otra cosa más que la conversación, si necesita chequear algo, póngalo en espera para que escuche música.
- Se recomienda no hacer esperar mucho tiempo a la persona que llama, en todo caso es conveniente solicitar sus datos para devolverle la llamada con posterioridad.
- Señor (a)...para que no siga esperando en línea, agradeceré me brinde sus datos para devolverle la llamada con posterioridad.
- Es muy importante cumplir con lo ofrecido por que fortalecerá la confianza con los servidores y por ende con la corporación edil.

c) Al transferir una llamada

- En caso, la llamada deba ser transferida al módulo de una entidad, indicar al ciudadano: "Sr. Sra., Srta. Su llamada será transferida al especialista que le brindara la información solicitada.
- Transfiera solo aquellas llamadas que usted no pueda atender
- Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- En caso, la llamada deba ser transferida a otra oficina de la entidad, indicar previamente al ciudadano que su llamada será transferida al especialista que le brindará la información requerida.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

- A su vez, cuando transfiera la llamada a otra sede, espere que su compañero (a) conteste. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que el ciudadano tenga que repetir cualquier dato.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llamando al usuario por sus datos personales y verifique con breve reseña la información que ha recibido.

d) Al terminar una llamada

- Se recomienda que al término de cada llamada, agradezca al usuario por su llamada, utilizar la frase: espero haberlo servido correctamente, que tenga buen día.
- Espere que el usuario cuelgue la llamada antes que usted.



6.3) ATENCIÓN DE RECLAMOS

a) Acogida del reclamo

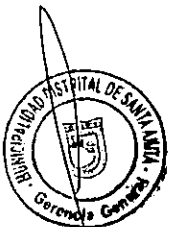
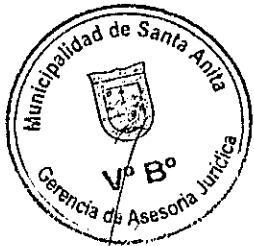
- Ser simpático: es decir, ponerse en el lugar del usuario o cliente para lograr empatía y saber como este se siente en ese momento (aunque no alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia).

b) Errores frecuentes en esta etapa de Reclamo

- Pedir al ciudadano que se calme.
- Buscar excusas, intentando explicar porque ocurrió dicha situación
- Discutir sobre quien tiene la razón.
- Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras al ciudadano manifiesta su molestia.

c) Determinar la necesidad — escucha activa

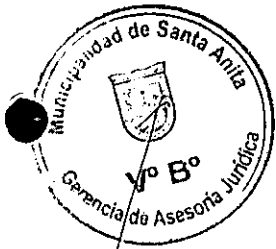
- Establecer en forma clara el conflicto, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- Demostrar interés: anote los puntos relevantes y recapitule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que en cliente se sienta escuchado, de esa forma sentir a que su situación esté en buenas manos. Utilice frases como: entiendo su problema o comprendo que es importante o urgente para usted.





d) Búsqueda de solución

- Asuma el problema planteado por el ciudadano como propio.
- En caso de ser necesario, pida disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, si no que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se esté disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por tanto tampoco responsabilice a terceros.
- Trate de buscar una solución de común acuerdo, ofrézcale servirle en todo lo que este a su alcance, aun así la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- Sea preciso: las respuestas evasivas. Poco claras. Dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
- Cumplir lo prometido: cuando se establece un acuerdo y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- En caso no sea posible solución alguna poner a disposición el libro de reclamaciones y orientar al ciudadano para que registre su reclamación.



VII. DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

PRIMERA.- Los funcionarios públicos y servidores a cargo de personal que tenga la tarea de recibir, atender e informar al usuario, son responsables de cautelar el cumplimiento de la presente Directiva.

SEGUNDA.- Los funcionarios responsables de cada órgano administrativo deben ser responsables de supervisar que el personal tenga la tarea de recibir, atender e informar al usuario, que aplique correctamente lo dispuesto en la presente Directiva.

TERCERA.- En todo lo que no esté estipulado por la presente norma se aplicará supletoriamente al Marco Legal respectivo.

