

Municipalidad de Santiago de Surco
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

RESOLUCION DE ALCALDÍA Nº 168 -2011-RASS

Santiago de Surco, 04 FEB. 2011

VISTO, el Informe Nº 002-2011-GII-MSS de la Gerencia de Imagen Institucional, el Memorando Nº 022-2011-GPP-MSS de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, el Informe Nº 010-2011-SGPLAE-GPP-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Estadística y el Informe Nº 101-2011-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley Nº 27972, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, la precitada norma establece en su artículo IV que los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción;

Que, en la actualidad toda práctica administrativa desarrollada por las entidades públicas debe estar orientada a obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y a lograr una mejor atención a las personas;

Que, en esa dirección, normas como la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley Nº 28175 - Ley Marco del Empleo Público, han sido concebidas tomando en cuenta las nuevas corrientes de gestión pública, considerando entre sus objetivos el de lograr que las entidades públicas sean organizaciones eficientes, eficaces, participativas, transparentes, honestas y competitivas, así como el de normar las relaciones de trabajo en el empleo público y la gestión del desempeño laboral para brindar servicios de calidad a los usuarios, sobre la base de las políticas de gestión por resultados;

Que, la Ley Nº 27658 – Ley de Modernización de la Gestión del Estado, establece los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado en todas sus instituciones e instancias, y señala 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 y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, la precitada norma señala entre las obligaciones de los trabajadores y funcionarios del Estado, la de privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, **la satisfacción de las necesidades del ciudadano;**

Que, en ese orden de ideas, resulta necesario implementar al interior de la Municipalidad de Santiago de Surco un protocolo de atención al ciudadano con el fin que este perciba una actitud de cambio y mejora dirigida a la prestación efectiva de sus servicios, logrando la satisfacción de sus intereses;



Municipalidad de Santiago de Surco
 "Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

PAGINA 02 DE LA RESOLUCION DE ALCALDÍA N° 168 -2011-RASS

Que, la implementación de un protocolo de atención al ciudadano mejorará los índices de eficacia en la prestación de los servicios de la Municipalidad de Santiago de Surco, proyectándose una mejor imagen de la corporación hacia afuera y hacia dentro;

Que, la Resolución de Alcaldía N° 257-2010-RASS, aprobó la Directiva N° 003-2010-MSS, denominada "Normas para la Elaboración, Actualización y Aprobación de Directivas Internas en la Municipalidad de Santiago de Surco";

Que, la referida directiva establece las normas para la elaboración y aprobación de Directivas Internas en la Municipalidad de Santiago de Surco, y constituye un instrumento de gestión que regula y uniformiza las actividades y responsabilidades en la elaboración de las mismas;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20°, inciso 6) de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la Directiva N° 001 -2011-MSS, "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano - PIAC", la misma que consta de 9 numerales y que como anexo forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

ARTÍCULO TERCERO: Encargar a la Secretaría General la difusión de la presente directiva así como su remisión a la Gerencia de Sistemas y Procesos para su publicación en el INTRANET y en el Portal Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Municipalidad de Santiago de Surco

ROBERTO GÓMEZ BACA
 ALCALDE

Municipalidad de Santiago de Surco

JULIO CÉSAR PUNTRIANO SUÁREZ
 SECRETARIO GENERAL



Municipalidad de Santiago de Surco
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

DIRECTIVA N° 001 2011-MSS
"NORMAS PARA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"

I. OBJETIVO:

Establecer un protocolo de atención, aplicable por el personal de la Municipalidad de Santiago de Surco, que permita mejorar la calidad en la atención al ciudadano y a su vez presente a este una imagen y actitud de cambio positivo al interior de la corporación.

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 de Santiago de Surco perciban una actitud de cambio y además obtengan resultados satisfactorios con la atención brindada.

III. BASE LEGAL:

- Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ordenanza N° 316-2008-MSS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- Resolución N° 257-2010-RASS, que aprueba la Directiva N° 003-2010-MSS, denominada "Normas para la Elaboración, Actualización y Aprobación de Directivas Internas de la Municipalidad de Santiago de Surco".

IV. ALCANCE:

La presente directiva es de aplicación a todo el personal de la Municipalidad de Santiago de Surco, debiendo ser observada especialmente por quienes tienen como tarea recibir, atender o informar al ciudadano.

V. DEFINICIONES:

La comunicación y atención al vecino deben ser efectivas, a través de una actitud proactiva y de empatía hacia el ciudadano, que además hará posible mejorar la calidad de las relaciones entre este y la corporación.

Para dicho fin, el presente protocolo debe aplicarse tomando en cuenta los siguientes conceptos denominados "**atributos de calidad**":

- **ACTITUD:** disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.



Municipalidad de Santiago de Surco
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.
- **ASERTIVO:** Ser asertivo implica expresar nuestros pensamientos, sentimientos y creencias en forma positiva para afrontar la situación en que nos encontremos, lo que conlleva a escuchar el otro punto de vista mostrando empatía y capacidad negociadora.
- **CALIDAD:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.
La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **CALIDAD PERCIBIDA:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los trabajadores (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención (ambiente, decoración, comida, limpieza...).
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.
- **SERVIDOR:** Personas dentro de una organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado al ciudadano.
- **COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Es una característica de la relación profesional- usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- **EMPATÍA:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.
- **EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a las instalaciones de la Municipalidad. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los funcionarios o trabajadores de la corporación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración, insatisfacción de los usuarios y, como resultado, una mala imagen corporativa.
- **GARANTÍA:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.



Municipalidad de Santiago de Surco
 "Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

- **PRO ACTIVO:** Conducta que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, de manera anticipada.
- **SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de resultados.
- **USUARIO/CLIENTE EXTERNO:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de la Municipalidad de Santiago de Surco.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

Dependiendo del tipo de labor que desempeñe el personal, el presente protocolo se aplica bajo las siguientes modalidades:

- Atención Presencial
- Atención presencial externa
- Atención Telefónica
- Atención entre servidores

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. NORMAS ESPECIFICAS A SEGUIR PARA LA MEJORA EN LA CALIDAD DE LA ATENCION AL USUARIO

7.1.1. RESPECTO A LA ATENCIÓN PRESENCIAL

El servidor que tenga a cargo la atención indicada en el punto VI de la presente directiva, para efectos de poder alcanzar su finalidad y objeto deberá tener presente las siguientes disposiciones:

a) **Acogida:**

Son los primeros instantes en los que contactamos con el público y por lo tanto es el momento en el que transmitimos la primera impresión de nosotros como servidor público de la corporación para la cual trabajamos.

b) **Forma de Vestir:**

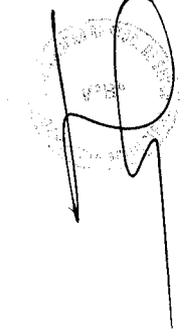
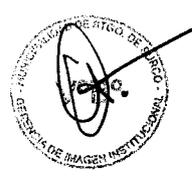
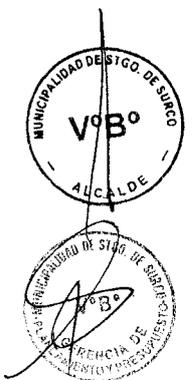
Nuestra vestimenta debe ser formal, acorde a las funciones que desarrollamos y a la corporación a la cual representamos.

c) **Expresión Agradable:**

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

d) **Herramientas de Trabajo Operativas y al Alcance:**

Procurar que desde la hora de inicio de las labores, las herramientas de trabajo se encuentren operativas y a la mano (computadoras, teléfono, directorio, lapicero, nota de apuntes) a fin de evitar demoras en la atención que se brinde al público.





Municipalidad de Santiago de Surco
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

e) **Prioridad a las visitas:**

Siempre debemos conceder prioridad a la visita ante cualquier otra tarea.

f) **El Saludo:**

Siempre que recibamos a alguien debemos ser nosotros los que pronunciamos las primeras palabras de bienvenida.

- "Muy buenos días, tardes.... mi nombre es.....En qué puedo servirlo."
- "Con quién tengo el gusto de conversar?"

En todo momento, el trato debe ser de usted, independiente de los factores de edad, sexo y/o estatus social.

Si es pertinente y según las circunstancias, saludar estrechando la mano con firmeza y manteniendo la mirada en nuestro interlocutor.

Según la circunstancia y de ser necesario, invitar al visitante a tomar asiento de una manera amable.

- "Señor /a... por favor, sería tan amable de tomar asiento."

g) **Escucha Activa y Detección 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 y amplio.

Si el tema expuesto por el interlocutor no quedó totalmente claro, es recomendable ir resumiendo o parafraseando lo que el usuario nos dice para aclarar y confirmar la necesidad. En este caso la retroalimentación es importante para que la atención que brindemos sea efectiva.

- "Señor/a... Ahora que me ha explicado el motivo de su presencia, me permite resumir su información para confirmar los datos".

h) **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 intranet y/o 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 pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
- Siempre que sea necesario ayudarse de material gráfico (impresos)



Municipalidad de Santiago de Surco
“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”

- Invitar amablemente al público a visitar nuestra página web www.munisurco.gob.pe donde podrá encontrar cualquier información adicional de la corporación.

En caso de no poder entregar una solución inmediata, se busca apoyo o deriva a otra unidad orgánica, puesto que toda demanda debe ser respondida.

i) **Registro:**

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

Siempre es importante explicarle al usuario por qué estamos registrando la atención.

- “Señor/a... Sería tan amable de facilitarme sus datos personales (nombres, apellidos y teléfono) para informarle sobre la respuesta a la consulta que haré sobre su tema”.
- “Señor/a... agradeceré me brinde sus datos personales (nombres, apellidos y teléfono) para que me confirme si ya fue atendido por que labora ena donde pasamos su consulta”.

En todo momento debemos cerciorarnos de que la atención recibida por el ciudadano ha cubierto su necesidad de información y ésta haya sido de su entera satisfacción.

j) **La Despedida:**

La despedida es importante, ya que es la última impresión que se lleva el usuario de la atención brindada, por ello es importante dar una despedida cordial y franca.

- Cuidar la entonación y la expresión
- Se interpela a la persona por su nombre y apellido.
- Se mira a los ojos y se extiende la mano, es señal de aprecio y confianza.
- Nos ofrecemos para posteriores atenciones.
- Se le recuerda el acuerdo establecido, en caso no tuvo respuesta inmediata. (“el día acordado recibirá mi llamada dándole una respuesta”).
- “Señor/a... ha sido un placer conversar con usted y espero haberlo atendido satisfactoriamente”.
- “Señor/a... gracias por venir a la Municipalidad de Santiago de Surco, y de ser necesario no dude en llamarme si precisa de alguna información”.

7.1.2. RESPECTO A LA ATENCIÓN PRESENCIAL EXTERNA



Municipalidad de Santiago de Surco
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

- f) No permita que el usuario escuche ninguna otra cosa más que la conversación. Si necesita chequear algo, póngalo en espera para que escuche música.
- g) 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 la línea, agradeceré me brinde sus datos para devolverle la llamada y darle una respuesta".
- h) Es muy importante cumplir con lo ofrecido porque fortalecerá la confianza con los servidores y por ende con la corporación.
- i) Transfiera sólo aquellas llamadas que usted no pueda atender.
- Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
 - Antes de transferir la llamada, informe al usuario por qué lo va a transferir y en lo posible entréguele el nombre de la persona que va a recibir su consulta.
 - A su vez, cuando transfiera la llamada a otro sector, espere a que su compañero/a conteste. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que él tenga que repetir cualquier dato.
- j) Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llamando al usuario por su datos personales y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.
- k) Se aconseja que al terminar una llamada agradezca al usuario.
- "Gracias por su llamada señor/a....., espero haberlo servido correctamente".
- l) Cerciorarse que el usuario corte la llamada antes que usted.

7.1.4. RESPECTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Queda establecida la importancia de las relaciones entre los miembros de la corporación, debiendo ser del todo buenas y cordiales, debiéndose reflejar en sus actividades personales y laborales. La buena relación deberá coadyuvar en aumentar la productividad de manera dinámica, contribuyendo a la mejora del clima organizacional.

En tal sentido se establece las siguientes disposiciones que se deben cumplir para efectos de contribuir en la mejora de la cultura y clima organizacional:

1. Relacionarse afectivamente con todos los compañeros.
2. Tratar en todo momento ofrecer una expresión agradable, como un gesto amable o una sonrisa.
3. Tratar con respeto, como nos gustaría que nos traten.



Municipalidad de Santiago de Surco
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

4. Ser solidario cuando deba serlo con el compañero.
5. Ser abiertos al trabajo en equipo
6. Dar una cálida bienvenida a un nuevo miembro de la organización.
7. Facilitar la integración.
8. Hacer críticas constructivas
9. Escucha y agradece las críticas
10. No olvidar las palabras mágicas de la buena educación: por favor, y gracias.

El desarrollo de estas buenas prácticas debe contribuir a fortalecer las relaciones entre los miembros de la corporación y a su vez con el cliente externo; de tal manera que, la gestión que realicemos en conjunto se orientará cada vez más al cumplimiento de los propósitos estratégicos establecidos en la organización.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

El personal de la corporación debe observar además las siguientes reglas:

- 8.1. No debe quedar público sin atender dentro de las instalaciones de la Corporación Municipal. El cierre del acceso no significa dejar sin atender a los que llegaron dentro del horario de ingreso.
- 8.2. Los conductores de los vehículos administrativos y de servicios, deberán velar por la correcta presentación de los mismos, no está permitido el acceso a las unidades de personas no autorizadas.
- 8.3. El personal en uso de unidades motorizadas, deberán hacer uso de los implementos de seguridad necesarios para su correcto y adecuado traslado.
- 8.4. El encontrarse fuera del centro de trabajo no limita en colaborar en comunicar alguna situación al área competente para su pronta solución

IX. RESPONSABILIDADES

Los funcionarios 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.

La Gerencia de Imagen Institucional en coordinación con la Subgerencia de Recursos Humanos son responsables de supervisar que el personal que tenga la tarea de recibir, atender e informar al usuario, aplique correctamente lo dispuesto en la presente directiva.