



Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCIÓN N° 495 -2013-RASS
Santiago de Surco,

30 MAYO 2013

EL ALCALDE DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO:

VISTO: El Memorando N° 107-2013-GPPDI-MSS de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, el Informe N° 010-2013-SGPRA-GPPDI-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el Informe N° 141-2013-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica, sobre el proyecto de Directiva "Normas Para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano"; y

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 2° de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, establece que: *"La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias"*; y el Artículo 4° 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. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía. b) Con canales efectivos de participación ciudadana. c) Descentralizado y desconcentrado. d) Transparente en su gestión. e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados. f) Fiscalmente equilibrado"*;

Que, el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece 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, mediante Resolución N° 168-2011-RASS del 04.02.2011, se aprobó la Directiva N° 001-2011-MSS, "Normas Para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano - PIAC";

Que, mediante Memorandum N° 107-2013-GPPDI-MSS, del 06.02.2013, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, adjunta el Informe N° 010-2013-SGPRA-GPPDI-MSS del 04.02.2013, de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, solicitando la adecuación de la Directiva N° 01-2011-MSS aprobada por Resolución N° 168-2011-RASS del 04.02.2011, debido a que el inciso u) del Artículo 54° de la Ordenanza N° 439-MSS del 12.10.2012, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF, de la Municipalidad de Santiago de Surco, se establece que son funciones de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, entre otras *"Fomentar los protocolos de comunicación interna y externa"*, siendo necesario la adecuación de la acotada Directiva;

Que, con Informe N° 141-2013-GAJ-MSS del 26.02.2013, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala que, las pautas de comportamiento contenidas en el Proyecto de Directiva citado tienen como finalidad, uniformar los buenos modales, formas y estilos para mejorar la calidad en la atención que brinde el trabajador de la Municipalidad de Santiago de Surco en sus labores diarias, especialmente en el recibimiento, atención e información al público en general y entre los miembros de la Corporación, lo que redundará en la satisfacción de las necesidades del ciudadano y en la optimización de los recursos públicos, así como en la buena imagen de la Corporación, por lo que corresponde adecuar la citada Directiva N° 001-2011-MSS con la Ordenanza N° 439-MSS que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Municipalidad de Santiago de Surco;

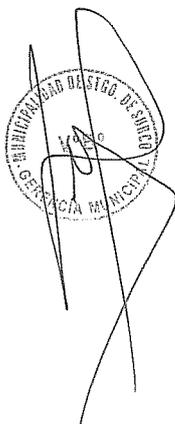
Que, en este sentido la Gerencia de Asesoría Jurídica emite opinión, señalando que es procedente la aprobación de la Directiva "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano", para lo cual deberá emitirse la Resolución de Alcaldía correspondiente, al amparo de lo establecido por el inciso 6 del Artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 29792;

Estando al Informe N° 141-2013-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica y en uso de las facultades que confiere los Artículos 20°, numeral 6), 39° y 43° de la Ley N° 27972;

RESUELVE:

007

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la DIRECTIVA N° -2013-MSS denominada "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano", la misma que consta de 09 numerales y que en Anexo I, forma parte integrante de la presente Resolución.





Municipalidad de Santiago de Surco

Página N° 02 de la Resolución N° ⁴⁹⁵ -2013-RASS

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia Municipal, a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el cumplimiento de la presente Directiva, a la Gerencia de Tecnologías de la Información su publicación en el portal institucional y al Órgano de Control Institucional cautelar su observancia.

ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR sin efecto la Resolución N° 168-2011-RASS del 04.02.2011, que aprobó la Directiva N° 001-2011-MSS "Normas Para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano - PIAC".

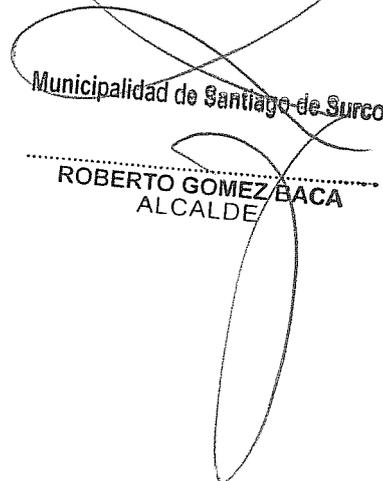
ARTÍCULO CUARTO.- LA PRESENTE Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



Municipalidad de Santiago de Surco

[Firma manuscrita]
PEDRO CARLOS MONTAÑA ROMERO
SECRETARIO GENERAL



Municipalidad de Santiago de Surco

ROBERTO GOMEZ BACA
ALCALDE





Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN N° 495 -2013-RASS DIRECTIVA N° 007 -2013- MSS

“NORMAS PARA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”

I. OBJETIVO:

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

II. FINALIDAD:

A través de la aplicación de la presente directiva se lograra 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° 439-MSS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- Directiva 001-2011-MSS. “Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano”

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.

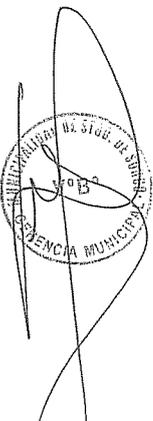
V. FUNCIÓN:

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 la relaciones entre éste y la Municipalidad.

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.
- **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 nuestro pensamiento, 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 la comunicación con los trabajadores (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés, etc.) y aspectos sobre el entorno de atención (ambiente, decoración, comida, limpieza, etc.)

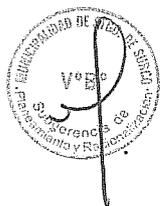
Jr. Bolognesi 275, Plaza de Armas de Santiago de Surco. T. 411-5560 www.munisurco.gob.pe





Municipalidad de Santiago de Surco

- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.
- **SERVIDOR:** Persona dentro de una organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicios prestado al ciudadano.
- **COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar un 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. La 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.
- **GARANTIA:** Acción y afecto de asegurar lo estipulado.
- **PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **PRO ACTIVO:** Conducta que implica la forma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, de manera anticipada.
- **SATISFACCION:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al presentarles 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

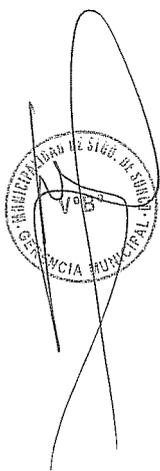
7.1. NORMAS ESPECÍFICAS A SEGUIR PARA LA MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

7.1.1 RESPECTO A LA ATENCION 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.

Jr. Bolognesi 275, Plaza de Armas de Santiago de Surco. T. 411-5560 www.munisurco.gob.pe





Municipalidad de Santiago de Surco

- 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.
- e) **Prioridad a las visitas:** Siempre sabemos 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 que puedo servirlo”.*
 - *“¿Con quien 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 adelantamos 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 dialogo 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.

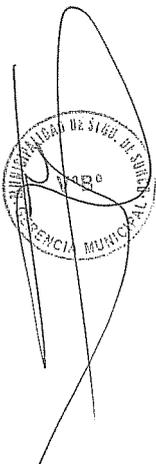
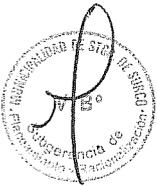
- Adecuar el tono de voz y la velocidad utilizada para transmitir la información.
- Evitar el lenguaje técnico y utilizar un vocabulario estándar.
- Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
- Siempre que sea necesario ayudarse de material gráfico (impresos).
- 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.

Jr. Bolognesi 275, Plaza de Armas de Santiago de Surco. T. 411-5560 www.munisurco.gob.pe





Municipalidad de Santiago de Surco

Siempre es importante explicarle al usuario porque estamos registrando la atención.

- "Señor(a)...seria 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 en.... a donde pasamos sus consulta".

En todo momento debemos cerciorarnos de que la atención recibida por el ciudadano ha cubierto su necesidad de información y esta 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 llama 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 ATENCION PRESENCIAL EXTERNA:

Esta modalidad de atención debe ser aplicada por el personal de la Municipalidad de Santiago de Surco que presta sus servicios en las calles del distrito o que tienen contacto directo con el ciudadano. Entre ellos se encuentran los trabajadores de Limpieza, Parques y Jardines, Seguridad Ciudadana, Policía Municipal, entre otros. Por lo tanto, la atención que brinden al ciudadano es de vital importancia debiendo tener presente las siguientes consideraciones:

- Forma de Vestir:** La vestimenta a usar debe ser la asignada por la corporación, deben estar correctamente uniformados.
- Expresión Agradable:** Siempre con un rostro sonriente o de invitación, prestos a atender al público.
- Herramientas de Trabajo Operativas y al Alcance:** Para un buen desenvolvimiento en el desarrollo de sus funciones se sugiere contar con las herramientas de trabajo que se les haya asignado.
- El saludo:** Se recomienda que el saludo sea siempre afectivo, demostrando en todo momento el deseo de atención inmediata al ciudadano.



7.1.3 RESPECTO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA:

El servidor que tenga a cargo la atención indicada en el punto VI de la presente directiva deberá acatar las siguientes consideraciones de atención telefónica:

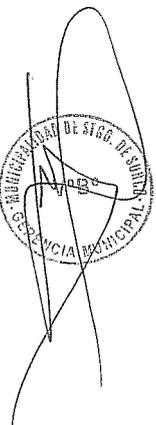
- Responder el teléfono a más tardar a la tercera timbrada.
- Saludar a la persona que llama, identificándose de la siguiente manera:
 - "Municipalidad de Santiago de Surco.... Muy buenos días/tardes...mi nombre es.... ¿en qué puedo servirlo/a?"

En el caso de llamadas internas, se sugiere atender de la siguiente manera:

- "Mencionar el nombre de la Gerencia/Subgerencia/Local....buenos días/tardes....".

- Hable con tono de voz moderado y de forma clara, que le pueda entender bien la otra arte.

Jr. Bolognesi 275, Plaza de Armas de Santiago de Surco. T. 411-5560 www.munisurco.gob.pe





Municipalidad de Santiago de Surco

- d) Responder con algunas palabras o frase amable, sencilla y directa.
- e) Siempre se debe tratar de usted a todas las personas que llamen a la corporación, a no ser que la persona que hace la llamada le indique lo contrario.
- 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 solo 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 porque lo va a transferir y en 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 primera instancia preséntense, llamando al usuario por sus datos personales y verifique con 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:

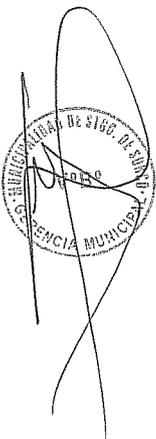
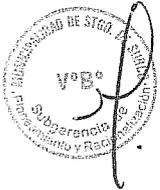
1. Relacionarse afectivamente con todos los compañeros.
2. Tratar en todo momento ofrecer una expresión agradable, como un gesto amable o una sonrisa.
3. Tratar con respeto, como nos gustaría que nos traten.
4. Ser solidario cuando deba serlo con el compañero.
5. Ser abiertos al trabajo en equipo.
6. Dar una cálida bienvenida a un nuevo miembro de la organización.
7. Facilitar la integración.
8. Hacer críticas constructivas.
9. Escuchar y agradecer 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 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.





Municipalidad de Santiago de Surco

- 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 sus 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 Comunicaciones e Imagen Institucional en coordinación con la Subgerencia de Gestión del Talento Humano, 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.

