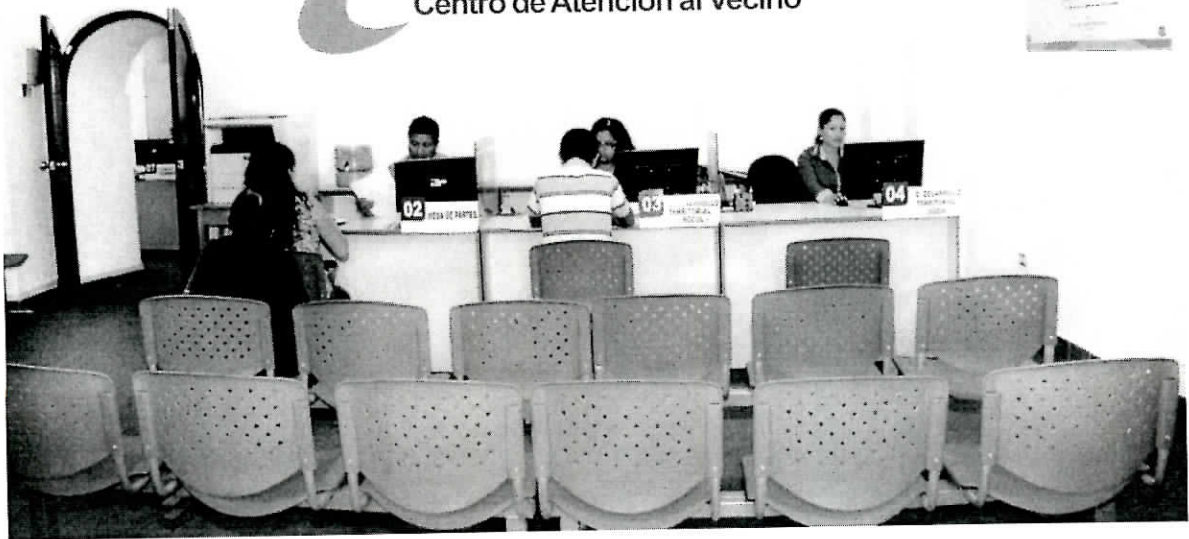
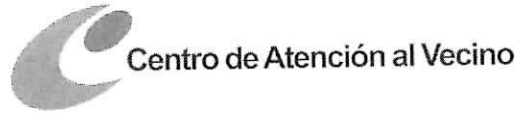
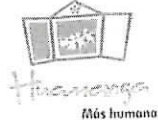




**DIRECTIVA N° 1-2016-MPH-A/21.22**

**"NORMAS PARA UNA MEJOR ATENCION AL CIUDADANO" EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA**



Portal Municipal N° – Plaza Mayor de Ayacucho

AYACUCHO – PERU



## PRESENTACIÓN

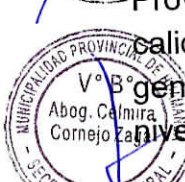
La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros – SGP-PCM, es el ente rector del Sistema de Modernización de la Gestión Pública, e impulsa un proceso de Modernización de la Gestión Pública a fin de promover en el Perú una Administración Pública, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, caracteriza ese Estado Moderno como aquel orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto; es decir, transparente y que rinde cuentas. Es en este marco, que la mejora de la atención a la ciudadanía, debe primar en la actuación del Estado, en su atención en general y en la provisión de bienes y servicios públicos.

Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por priorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano, generando en él una imagen o percepción que de ser negativa incide directamente en la imagen de la gestión municipal.

La presente directiva denominada "NORMAS PARA UNA MEJOR ATENCION AL VECINO", busca unificar los criterios de atención al ciudadano (a), de manera que todos aquellos servidores que brindan atención a la ciudadanía, lo hagan con la convicción que con su labor contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción ciudadana respecto de dicha labor.

Es oportuno resaltar la importancia de la socialización y exigir el cumplimiento de las normas contenidas en este documento entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Huamanga; en tanto que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano (a) que nos permite convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio en toda la entidad.





**DIRECTIVA N° -2016-MPH-A/21.22**

**"NORMAS PARA UNA MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO" EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA.**

**I. OBJETIVO:**

Establecer Normas para la atención a la ciudadanía, aplicable por el personal de la Municipalidad Provincial de Huamanga, que permitan mejorar la calidad en la atención al ciudadano y presenten una imagen y actitud, positivas al interior de la entidad municipal, que se reflejen al exterior.

**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 Provincial de Huamanga perciban una actitud positiva de cambio y además obtengan resultados satisfactorios con la atención brindada.

**III. DEL CENTRO DE ATENCION AL VECINO**

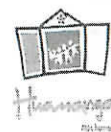
Es el área encargada de brindar una buena orientación y atención sobre las actividades y servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huamanga, promoviendo la prestación de servicios de calidad a través de la implementación de políticas de modernización de la gestión pública, teniendo como principio fundamental el enfoque de orientación a la ciudadanía.

Los servicios que brinda el Centro Atención al Vecino son:

- Registro de solicitudes y documentos en general.
- Orientación a la Ciudadanía.
- Servicio de Atención especializada.
- Atención de procedimientos administrativos seleccionados.
- Mesa de partes de la Municipalidad.
- Atención de consultas vía telefónica.
- Atención de consultas virtual
- Servicio de mensajería virtual.
- Entrega de formularios gratuitos para el inicio de trámites.

La Misión del Centro de Atención al Vecino es: "Brindar una buena atención y orientación a la ciudadanía, promoviendo la prestación de servicios de calidad a





través de la implementación de políticas modernas de gestión municipal y fomentando la participación activa en la vigilancia de las actividades relacionadas con la gestión municipal, para lo cual recibe y canaliza los planteamientos, peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias, y ofrece respuestas oportunas. La Visión es: "Centro de Atención que ofrece calidad de servicio y profesionalismo en la atención de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, brindando información clara, atención personalizada y trámites simplificados".

### Los Objetivos del Centro de Atención al vecino son:

- Brindar buena atención y orientación a la ciudadanía
- Desarrollar el servicio de atención especializada.
- Registrar adecuadamente las solicitudes y documentos tramitados por la ciudadanía.
- Atender de forma óptima los procedimientos administrativos a su cargo.
- Atender consultas vía telefónica.
- Implementar el servicio de mensajería virtual.
- Cumplir con los estándares para una atención de calidad a la ciudadanía.



El Centro de Atención al Vecino para el cumplimiento de sus objetivos cuenta con 10 ventanillas, según el siguiente detalle:

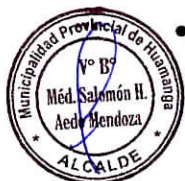
1. Ventanilla de Mesa de partes
2. Ventanilla de Orientación y Atención de la Subgerencia de Centro Histórico
3. Ventanilla de Orientación y Atención de la Subgerencia de Control Urbano y Licencias.
4. Ventanilla de Orientación y Atención de la Subgerencia de Comercio, Licencias y Fiscalización.
5. Ventanilla de Orientación y Atención de la Sub Gerencia de Defensa Civil y Gestión de Riesgos.
6. Ventanilla de Orientación y Atención de la Gerencia de Transportes.
7. Ventanilla de Orientación General al Ciudadano
8. Ventanilla de pagos (Caja-SATH)
9. Ventanilla de Supervisión y Atención de Reclamos y Quejas





### Son funciones del personal asignado a las Ventanillas de Orientación y Atención del Centro de Atención al Vecino:

- Orientar y atender al ciudadano con trato respetuoso y diligente, sobre los procedimientos administrativos, servicios exclusivos, no exclusivos, contenidos en el TUPA y el TUSNE, así como las Infracciones y Sanciones Administrativas contenidos en el RAISA. Sin discriminación por razones de sexo, raza, religión, condición social, discapacidad, nacionalidad u opinión.
- Atender y gestionar los procedimientos administrativos y servicios no exclusivos a su cargo, en estricto cumplimiento de la normativa Nacional y Municipal, el TUPA y el TUSNE.
- Recibir, registrar, foliar y tramitar los expedientes presentados por los ciudadanos correspondientes a sus Dependencias.
- Realizar las observaciones por incumplimiento de requisitos a la documentación presentada por los usuarios, que no puedan ser subsanadas de oficio, según lo dispuesto por la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Realizar el seguimiento de los expedientes tramitados para dar información exacta y certera al ciudadano.
- Atender las consultas sobre el estado de la documentación y/o expedientes; así como, coordinar los pedidos de información relacionados a sus Dependencias.
- Administrar, organizar y procesar toda documentación y/o expedientes que ingresen por su ventanilla.
- Ejecutar adecuadamente el Sistema de Trámite Documentario implementado en la Municipalidad Provincial de Huamanga.
- Apoyar en la resolución de quejas, reclamos y sugerencias presentados de los ciudadanos.
- Coordinar con los responsables de las dependencias municipales sobre la realización de eventos, para realizar la difusión respectiva en el Centro de Atención al Ciudadano.
- Atender a todo ciudadano que se encuentre dentro de las instalaciones de la Plataforma de Atención al Vecino. El cierre del acceso no significa dejar sin atender a los que llegaron dentro del horario de ingreso.
- Otras que le sean asignados por el superior inmediato en el ámbito de su competencia.





### Son funciones del personal asignado a la Ventanilla de Orientación General al Ciudadano:

- Brindar la información que el ciudadano requiera sobre los servicios municipales como: lugar donde se prestan, horarios, tipos de prestación y alcance, modalidades para acceder a los mismos.
- Organizar el sistema de colas del Centro de Atención al Vecino, derivando al Ciudadano a las ventanillas correspondientes.
- Administrar la atención preferencial al ciudadano, teniendo en cuenta la exoneración de turnos de espera a los beneficiarios dispuestos por ley.
- Recibir las solicitudes y sugerencias presentadas por los diferentes canales de atención (virtual, telefónica y presencial).
- Administrar el sistema de seguridad del Centro de Atención al Ciudadano.
- Otras que le sean asignados por el superior inmediato en el ámbito de su competencia.



### Son funciones del personal asignado a la Ventanilla de Supervisión y Atención de Reclamos y Quejas:

- Administrar eficientemente el Centro de Atención al Vecino, con la finalidad de brindar servicios de calidad en marco a la modernización de la gestión pública.
- Controlar la atención brindada por el personal asignado a las ventanillas de orientación y atención del Centro de Atención al Ciudadano.
- Atender y canalizar las recomendaciones, denuncias, reclamos, quejas o sugerencias de los vecinos de acuerdo con las normas vigentes; así mismo derivar las de mayor complejidad al jefe inmediato superior para su atención correspondiente, de acuerdo con las normas vigentes.
- Proponer estrategias, políticas y procedimientos que permitan al centro de atención al vecino mejorar el servicio de atención.
- Desarrollar estrategias para la medición de la oportunidad y calidad en la atención al ciudadano (encuestas y estudios de satisfacción ciudadana) y proponer acciones de mejora tendientes a incrementar los niveles de satisfacción con los servicios que presta la Municipalidad.
- Dirigir la implementación de las políticas de atención de los usuarios.
- Presentar informes mensuales sobre la operatividad del centro de atención al vecino.





- Otras que le sean asignados por el superior inmediato en el ámbito de su competencia.

#### IV. BASE LEGAL:

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de Función Pública.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408 que establece la Atención Preferente.
- Ley N° 27050, Ley para personas con Discapacidad.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 011-20112-PCM que aprueba el Reglamento del libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública".



#### ALCANCE:

La presente directiva es de aplicación a todo el personal de la Municipalidad de Huamanga, debiendo ser observada especialmente por quienes tienen como tarea recibir, atender, tratar o informar al ciudadano; con la supervisión de los Gerentes, Directores, Subgerentes y Jefes de Unidad.



#### VI. DEFINICIONES:

La comunicación y atención deben ser efectivas, a través de una actitud proactiva y de empatía que permita mejorar la calidad en la atención al ciudadano. Para dicho fin, la presente directiva debe aplicarse tomando en cuenta los siguientes conceptos:



- **Actitud:** disposición de una persona hacia algo o alguien.

**Administrado:** persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el procedimiento administrativo.



**Atención de calidad:** Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.



**Atención Personalizada:** Atención que implica un trato directo entre el personal de la Municipalidad y un ciudadano(a), que toma en cuenta las necesidades y preferencias de éste último.



- **Asertividad:** 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.
- **Buenas prácticas en servicios de atención al ciudadano:** Políticas acciones y sistemas que una institución implementada para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar calidad en la información brindada y en el trato ofrecido, para así prestar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad.
- **Canales de atención:** Medios o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas, incluye espacios del tipo presencial (Oficinas, locales), telefónico (Central, anexo, fijo), virtual (redes sociales, página web, e-mail).
- **Capacidad de respuesta:** Disposición de ayudar a la ciudadanía y brindarles un servicio rápido y oportuno.

**Competencia:** Conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas y/o en la solución de problemas.

**Confidencialidad:** Capacidad del servidor profesional para mantener la reserva y privacidad de la información propia del usuario a la cual puede acceder en forma privilegiada en función de su ejercicio profesional y exclusivamente para el desarrollo de los procedimientos administrativos.

**Eficacia:** Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.

**Eficiencia:** Uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos para la obtención de los resultados deseados).

- **Ejecutivo(a) de atención:** Persona que brinda y ejecuta la atención al ciudadano.

**Empatía:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para mostrarle que comprendemos su situación.

**Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a las instalaciones de una entidad.

**Enfoque de Género:** Reconoce que mujeres y hombres tienen diferentes necesidades debido a que desempeñan roles diferentes en la sociedad y viven de manera distinta los mismos problemas, es decir, dependiendo de dónde se encuentren ubicados, hombres y mujeres podrán aprovechar o no los efectos de las políticas.

**Generación de incentivos y reconocimientos:** Otorgar al personal responsable de la atención a la ciudadanía la posibilidad de ser partícipe del





cambio, de ser escuchado y de viabilizar su opinión hacia canales superiores. Es allí donde se gesta el reconocimiento personal que opera como motor de consecución de resultados.

- **Gestión por procesos:** Orienta hacia una organización por procesos basada en las "cadenas de valor" de cada entidad, que asegure que los bienes generen resultados e impactos positivos para el ciudadano (a).
- **Inclusivo:** Orienta las acciones para que todos (as) tengan igualdad de oportunidades, buscando cerrar las brechas existentes.
- **Enfoque de Interculturalidad:** Rescatar elementos como el reconocimiento de la diversidad cultural y el diálogo e interacción entre culturas, cumpliendo con el respeto del derecho a la identidad cultural y a la no discriminación.
- **Libro de Reclamaciones:** documento físico o virtual en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.



**Proactividad:** Conducta que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, de manera anticipada.

- **Protocolo de Atención:** Constituye el registro de orientaciones *conductuales* y *actitudinales* mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.



**Reclamo o queja:** Cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.

- **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los administrados o usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso cuando perciben que se les da algo más de lo que esperaban encontrar.



- **Servidor:** Persona dentro de la Municipalidad, cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado al ciudadano.



**Simplificación administrativa:** principios y acciones derivadas de éstos, que tienen por objetivo final la eliminación de toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (trámite).



**Trabajo en equipo:** Personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de los resultados.



## VII. DISPOSICIONES GENERALES - PROTOCOLO DE ATENCION AL VECINO

### 1. PROTOCOLO DE CONDUCTA E IMAGEN ASI COMO CORTESIA Y RELACIONES CON LOS OTROS COLABORADORES DE LA INSTITUCION.

- a. Relacionarse efectivamente con los compañeros de trabajo, tratando en todo momento de ofrecer una expresión agradable, como un gesto amable o una sonrisa.
- b. Mantener siempre un trato respetuoso y cordial para los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- c. Ser solidario cuando deba serlo con el compañero y abiertos al trabajo en equipo.
- d. No olvidar las palabras mágicas de la buena educación: Por favor y Gracias.
- e. La comunicación entre el personal de la entidad debe ser de la manera siguiente; acercarse al personal para comunicarse con él o a través de la línea telefónica, manteniendo un trato amical y respetuoso. No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- f. Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- g. Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara.
- h. En lo posible, mantener una postura erguida.
- i. No está permitido apoyarse en la pared, en las columnas o pasillos.
- j. Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
- k. Nuestra vestimenta debe ser formal, acorde a las funciones que desarrollamos.
- l. En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado y planchado mostrando el solapero que nos identifique.
- m. Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
- n. No está permitido tomar bebidas ni comer alimentos en el área de trabajo.
- o. Mientras se esté atendiendo a una persona o trabajando no está permitido el uso de celulares para asuntos particulares, exceptuando las emergencias.





- p. Mantenga el módulo de atención limpio y ordenado.

El desarrollo de estas buenas prácticas debe contribuir a fortalecer las relaciones entre los miembros de la Municipalidad, o que a su vez repercutirá en el ciudadano; de esta forma la gestión transversal que realicemos estará orientada al cumplimiento de nuestro objetivo: "Mejorar la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huamanga".

Siempre recuerde que **las personas que usted atiende quizás olviden las palabras que dijo, Pero nunca olvidarán cómo usted los hizo sentir.**

## 2. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCION NEGATIVA DEL VECINO-



- Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
- Se encuentra disgustado con otro colaborador que lo atendió mal y asume que usted lo atenderá de la misma forma.
- Está cansado o agobiado por la situación y siente que nadie lo ayuda.
- Se siente víctima de las circunstancias generales, "Continúan atendiendo así "



- Siente que si no reacciona en forma brusca, no lo van atender. Siempre recibe promesas que no se cumplen.
- Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado o perjuicios).



- Primero se le dice una cosa y luego otra.
- No es escuchado.
- Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.
- Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.



- Se le agredió y se discute con él.
- No se tiene experiencia en manejar el tipo de situación que presenta, de forma rápida y precisa.

## 3. PERCEPCION POSITIVA DEL CIUDADANO



Con la correcta aplicación de este Protocolo de Atención al Ciudadano, se pretende cambiar su percepción a:



- Sus expectativas se satisfacen por el servicio que recibe y los resultados que obtenga de la gestión que realice en la Municipalidad Provincial de Huamanga.
- Personal capacitado para brindar una atención eficiente, cortés y con genuino espíritu de servicio público.
- Un trato diferenciado y personalizado desde que inicia su contacto con la Municipalidad mediante cualquier canal, ya sea presencial, telefónico o virtual.
- El cumplimiento de lo ofrecido por el ejecutivo de atención, conforma la confianza del ciudadano hacia nosotros.

#### 4. ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA ATENCIÓN

El enfoque intercultural en la gestión pública se refiere al proceso de adaptación de las diferentes instituciones del Estado, a nivel normativo, administrativo y del servicio civil, para atender de manera pertinente las necesidades de los diferentes grupos étnico - culturales de nuestro país.

La aplicación de las siguientes pautas permitirá brindar una atención con pertinencia cultural en la Municipalidad Provincial de Huamanga.



- ✓ Identificar en qué lengua prefiere comunicarse el ciudadano (a) para poder brindar una atención pertinente y en su lengua.
- ✓ Si no se maneja la lengua del ciudadano(a), solicitar el apoyo de un intérprete, traductor u otro servidor de la municipalidad.
- ✓ Guardar respeto por la cultura del usuario o usuario, como el uso de vestimentas, formas de expresión, organización, costumbres y creencias, entre otras.
- ✓ Evitar el uso de estereotipos en la atención brindada y en los materiales elaborados.
- ✓ Evitar el uso de lenguaje técnico para garantizar una mayor comprensión por parte del ciudadano(a)
- ✓ Explicar los requisitos y uso de formatos con claridad en la lengua materna del ciudadano

#### 5. ATENCIÓN PREFERENTE:



Atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y otras personas en situación o condición especial.

De acuerdo con lo previsto en la Ley N° 27408 y su modificatoria Ley N° 28383, los servidores (as), de la Oficina de Atención al Vecino deben tener



claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos (as) que presenten alguna de estas condiciones. El tratamiento es el siguiente:

El Ejecutivo (a) de atención deberá, prescindir de un ticket de atención para hacer ingresar a la persona inmediatamente al punto de recepción, donde deberá ser ubicada con el servidor que le brindará atención y quién deberá:

- ✓ Darle una amable bienvenida, Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días / tardes, mi nombre es ..... NORMA CASTRO .... ¿En qué puedo servirle?, o "Bienvenido a la Oficina de Atención al Vecino de la Municipalidad Provincial de Huamanga, ¿en qué le puedo servir?".
- ✓ Establecer el tipo de condición del ciudadano (a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.
- ✓ Averiguar el servicio requerido.
- ✓ Usar los mecanismos a su alcance para atender al ciudadano (a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos.
- ✓ Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a la Municipalidad Provincial de Huamanga y disponer lo pertinente para darle prioridad en la atención: Si la situación particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado de ella u otra medida necesaria.
- ✓ Permanezca siempre al lado del ciudadano (a). En caso de dejarlo por un corto tiempo, asegúrese que el ejecutivo (a) de atención esté atento (a) a reemplazarlo (a) durante su ausencia.
- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano(a) está en mano(s) de otro(s) servidor (a) de la Municipalidad Provincial de Huamanga, o no puede hacerse en forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro lugar, dar todas las explicaciones que se requieran. Si es necesario, escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.



## 6. ATENCIÓN PRESENCIAL

### F.1.- DEL SALUDO

#### i. Consideraciones generales



La acogida es el primer instante en el que contactamos con el ciudadano y por lo tanto es el momento en el que transmitimos la primera impresión como servidores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

1. Siempre que recibamos al ciudadano debemos ser nosotros los que pronunciemos las primeras palabras de bienvenida.
2. En todo momento el trato debe ser de usted. Mantener estas consideraciones al ciudadano quechua hablante, independientemente a los factores de edad, sexo o estatus social.
3. Ofrecer una expresión agradable, con un rostro sonriente o de invitación, presta a atender al ciudadano. (Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse)
4. Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención, evaluar rápidamente:

- a. Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
- b. Si espera ser invitado a sentarse, invítelo y después inicie una conversación.
- c. Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
- d. Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.



ii.

### Procedimiento

1. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos Días", "Buenas Tardes", "Buenas Noches".
2. Identificarse inmediatamente con su primer nombre y apellido, esperar a que el vecino dé su nombre y optar por un trato de usted. De no dar su nombre preguntar ¿Con quién tengo el gusto de conversar?
3. Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas:
  - ¿De qué manera puedo ayudarlo?
  - ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?



iii.

### No está permitido:

1. Saludar empleando términos como: ¿Para qué soy bueno / buena?, ¿A qué ha venido usted?, ¿Qué desea?, ¿Qué quiere hacer?, ¿Qué pasa señor / señora?, Hola.





2. Emplear términos de familiaridad o diminutivos como: Señor, Señito.

## F.2.- DURANTE EL SERVICIO

### i. Consideraciones Generales

1. Cuando nuestro vecino se dispone a hablar, debemos escuchar con absoluta atención y nunca adelantarnos a responder una pregunta antes de que termine de formularla.
2. Se debe iniciar el diálogo, a través de preguntas abiertas, para que el (la) usuario (a) pueda explicar en sus propios términos lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido y amplio.
3. Si el tema expuesto por el (la) usuario (a) no quedó totalmente claro, es recomendable ir resumiendo o parafraseando lo que el vecino nos dice para aclarar los datos y confirmar cuál es su necesidad. Esta retroalimentación es importante para que la atención que brindemos sea efectiva.

Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales

### ii. Procedimiento

1. Respuesta ante requerimientos del vecino.
  - a. Dominar la información antes de transmitirla.

La persona que atiende al público debe revisar constantemente la información relacionada con los servicios que brinda la Municipalidad. Esta información se encuentra disponible en la intranet y en la Página Web Institucional. Tomar en cuenta el TUPA, TUSNE, RAISA, entre otros documentos de gestión.
  - b. Adecuar el tono de voz y la velocidad utilizada para transmitir la información.
  - c. Evitar el lenguaje técnico y utilizar un vocabulario estándar. Tomar en cuenta que el vecino, no necesariamente es un conocedor del tema por el cual acude a su Municipalidad.
  - d. Brindar las pautas adecuadas para dar posibilidad a que la persona intervenga.
  - e. Siempre que sea necesario ayudarse de material gráfico (impresos).





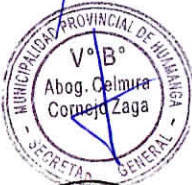
- f. Invitar amablemente al ciudadano a visitar la página web de la Municipalidad ([www.munihuamanga.gob.pe](http://www.munihuamanga.gob.pe)).
- g. En caso de no poder entregar una solución inmediata, se busca apoyo o deriva a otra unidad orgánica, puesto que todo pedido debe ser respondido.
- h. Evitar en todo momento sostener conversaciones con otro ejecutivo de atención. Si es necesario realizar una consulta a otro ejecutivo, esta debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo. Ser puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.
- i. Si cuando estamos atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pediremos disculpas a la visita, descolgaremos y nos presentaremos, atenderemos la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpa la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo de índole personal.
- j. El Ejecutivo de atención debe evitar retirarse de su módulo mientras atiende al ciudadano. Su atención y su esfuerzo deben estar siempre enfocados en el ciudadano. Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, debe informárselo al ciudadano, por ejemplo, "necesito sacar fotocopia de su documento para proseguir con la gestión del trámite"



### F.3.- DE LA DESPEDIDA

La despedida es la última impresión que se lleva el ciudadano de la atención brindada, por ello:

1. Es importante dar una despedida cordial y franca.
  - a. Al terminar la gestión, despedir al ciudadano con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.
  - b. Cuidar la entonación y la expresión.
  - c. Dirigirse a la persona por su nombre y apellido.
  - d. Mirarla a los ojos y extenderle la mano, en señal de aprecio y confianza.
  - e. Nos ofrecemos amablemente para posteriores atenciones.
  - f. Se le expresa que ha sido grato haberlo atendido, esperando haberlo hecho satisfactoriamente.
  - g. Se agradece su visita a la Municipalidad Provincial de Huamanga, y de ser necesario, se le indica que no dude en contactarse con nosotros si





precisa de alguna información adicional. Para ello se facilita el número telefónico para que nos pueda ubicar.

***"Gracias por venir a la Municipalidad Provincial de Huamanga, espero haberlo atendido satisfactoriamente, no dude en llamarme si precisa de alguna información".***

## **7. ATENCIÓN PRESENCIAL EXTERNA**

Esta modalidad de atención debe ser aplicada por el personal de la Municipalidad Provincial de Huamanga que presta sus servicios en las calles del distrito o tiene contacto directo externo con el ciudadano. Por tanto, la atención que brinde al ciudadano es de vital importancia debiendo tener presente las consideraciones siguientes:



1. **Expresión agradable:** Siempre con un rostro sonriente o de invitación, prestos a atender al público.
2. **El saludo:** Se recomienda que el saludo sea siempre afectivo, demostrando en todo momento el deseo de atención inmediata. "Buenos Días vecino(a)", "Buenas Tardes vecino(a)", "Buenas Noches vecino(a)".
3. **Forma de vestir:** La vestimenta a usar deber ser la asignada por la Municipalidad, correctamente uniformados para que sean identificados como trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Asimismo deberán llevar su identificación personal.



## **8. ATENCIÓN TELEFÓNICA**

### **i. Consideraciones Generales.**

1. Si se encontrara atendiendo una llamada y tiene en espera otra, tomar nota del número telefónico y devolver inmediatamente la llamada. Ninguna llamada se debe quedar sin atender.
2. Se recomienda no hacer esperar en línea mucho tiempo al ciudadano que llama; en todo caso, es conveniente solicitar sus datos y necesidad, a fin de devolverle la llamada.
3. Solicitarle el horario en el cual podemos comunicarnos con él..
4. Realizar una pequeña retroalimentación con el ciudadano, a fin de verificar sus datos y necesidad.





5. Es muy importante cumplir con lo ofrecido al ciudadano para fortalecer la confianza hacia la Municipalidad, por lo que se debe hacer seguimiento del estado de los pedidos y los resultados de cada llamada.
6. El ciudadano percibirá lo importante que es para nosotros; por el interés, comunicación, coordinación y cumplimiento demostrado para atender su necesidad.

**ii. Al contestar una llamada:**

1. Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer "timbrado".  
Conteste de la manera siguiente:  
Municipalidad Provincial de Huamanga, *Norma Castro* le saluda, ¿En qué puedo ayudarle?
2. Cuando salude, sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.
3. Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre y apellido.



**iii. En caso de ser necesario dejar al ciudadano en espera:**

1. Informe al ciudadano el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
2. No disponga del tiempo del ciudadano: pregunte primero y permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
3. No deje en espera a un ciudadano por más de 30 segundos.
4. Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del ciudadano.



**iv. Al transferir una llamada:**

1. Transfiera solo aquellas llamadas que usted no pueda atender.
2. En caso, la llamada deba ser transferida a otra unidad orgánica, indicar al ciudadano que su llamada será transferida al ejecutivo de atención, quien le brindará la información requerida.
3. Asegurarse de conocer el uso del teléfono para transferencias y tener a la mano los números actualizados de los anexos de las otras unidades orgánicas.
4. Al transferir la llamada espere que el ejecutivo de atención conteste; nunca derive la llamada sin confirmar la recepción de la misma.





5. Indicar al ejecutivo de atención los datos y la necesidad del ciudadano.
6. Cuando reciba una llamada transferida, identifique a qué unidad orgánica pertenece usted, salude al ciudadano llamándolo por su nombre y apellido, y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

**v. Al terminar la llamada:**

1. Agradezca al ciudadano: "Gracias por llamar a la Municipalidad Provincial de Huamanga, que tenga usted un buen día".
2. Cerciórese que el ciudadano corte la llamada antes que usted.

**9. ATENCIÓN VIRTUAL:**

Consiste en la recepción de solicitudes online, mediante una plataforma virtual específica (página Web) o correo electrónico, con el fin de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo. Este aprovechamiento de la tecnología permitirá multiplicar los puntos de contacto y ofrece un enfoque de datos abiertos sobre la información que pone a disposición las distintas entidades.

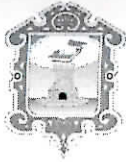


**10. ATENCIÓN DE RECLAMOS**

**1. Acogida del reclamo**

- a. Ser empático: Es decir, ponerse en el lugar del ciudadano para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Muestre que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- b. Manténgase abierto: No discuta con el ciudadano "malhumorado o alterado", debe tener PACIENCIA, recuerde que un ciudadano alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- c. Escuche al ciudadano (a) y no lo interrumpa antes que termine de explicarle su problema con exactitud; y posteriormente pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el centro del problema.
- d. Aunque la persona grite, incluso se exceda en las palabras, no trate de calmarlo con frases como: "no grite" o "cálmese por favor". Deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la Institución.





## 2. 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 el ciudadano se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está "en buenas manos". Utilice frases como: "Entiendo su problema" o "Comprendo que es importante o urgente...", de modo que el vecino viva una experiencia de atención amable y positiva en la municipalidad.

## 3. Búsqueda de solución

- Para buscar la solución es importante colocarse la camiseta del ciudadano, es decir, ver el problema como si fuese el suyo.
- En caso de ser necesario, pida disculpas: Aceptar errores no quita la autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la Municipalidad 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 esté 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 que se genere un reclamo o un problema mayor.
- Libro de Reclamaciones: En caso no sea posible solución alguna o el ciudadano solicite el Libro de Reclamaciones, póngalo inmediatamente a disposición del usuario y oriéntelo para que registre su reclamo, llenando los datos de manera clara a fin de notificarle la respuesta en el plazo establecido por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.





#### 4. Lo que no se debe hacer:

- a. Pedirle al ciudadano que se calme.
- b. Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
- c. Discutir sobre quién tiene la razón.
- d. Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.
- e. Mantenga una actitud mental positiva: De usted depende considerar la dificultad como un problema (paraliza y angustia) o un desafío (moviliza energía y creatividad). Ello permite transmitir tranquilidad al usuario.



#### MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

La medición y análisis de satisfacción del ciudadano o usuario es una herramienta básica, es preciso escucharlos para saber cuáles son sus necesidades y captar datos sobre su nivel de satisfacción.



Se deberán diseñar los métodos adecuados de evaluación que posibiliten la obtención de datos necesarios para el control de los procesos de atención al usuario, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- 1.- establecer las necesidades del ciudadano o usuario.
- 2.- Encuestas.
- 3.- Evaluación del servicio de calidad.
- 4.- Análisis estadísticos (quejas, devoluciones, retrasos de entrega u otros).
- 5.- estudios de mercados
- 6.- y otras herramientas que coadyuven al cumplimiento de las metas.





## ANEXOS PARA REFLEXION COMPLEMENTARIA

### **PRESENTACION DE LA OFICINA DE ATENCION AL VECINO**

El objetivo es ofrecer a los vecinos (as), a través del orden y la pulcritud de nuestro lugar trabajo, una sensación de armonía en la Oficina de Atención al Vecino y eficiencia en el desempeño del trabajo a nuestro cargo, además de facilitar nuestra labor individual. El cuidado y la apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano (a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

- ✓ Mantener el escritorio o módulo en orden y aseo.
- ✓ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano (a).
- ✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos (as) comidas o bebidas en los puestos de trabajo.
- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel, Impresora o porta-papel.
- ✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- ✓ La papelería no debe estar a la vista ni desbordada.
- ✓ Los sellos, perforador, engrapador entre otros elementos de oficina, deben ser revisados diariamente y custodiarlos de manera adecuada.
- ✓ Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio, los escritorios, puertas, sillas, bancas, computadora y teléfonos y demás elementos que lo requieran.



### **PRESENTACION DEL SERVIDOR**

La apariencia personal de las servidoras y servidores de la Oficina de Atención al Vecino, debe ser sobria, discreta, generar tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores y servidoras municipales debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

Los servidores y servidoras de la Oficina de Atención al Vecino, deben tener en consideración las indicaciones siguientes:





- ✓ Usar diariamente el uniforme. Prenda institucional, la cual portará de manera ordenada y limpia.
- ✓ Usar siempre, sin excepción, el carnet o fotocheck que los identifica como servidores.
- ✓ No está permitido el uso de celulares en el módulo de atención.
- ✓ El polo, chaleco y gorro se usará en campañas móviles o itinerantes.

**i. Presentación del personal femenino:**

▪ **Vestuario y calzado:**

- . El saco debe portarse en todo momento.
- . La blusa debe usarse siempre por dentro del pantalón y/o falda.
- . La falda se usará a una altura media, se sugiere como máximo cuatro centímetros arriba de la rodilla y el largo puede variar desde esta altura hasta debajo de la rodilla.

Las medias deberán ser lisas, sin diseños ni venas.

Los zapatos deben ser de un color que combine con el vestido y estar bien lustrados.

▪ **Peinado:**

- . El cabello debe lucir bien arreglado.
- . Para recoger el cabello se deben utilizar elementos como moños, ganchos que combinen con el vestido utilizado.

▪ **Maquillaje:**

- . El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- . Las servidoras no deben maquillarse en los módulos o escritorios de atención, ni hacer retoques al maquillaje a la vista de la ciudadanía.
- . Las uñas deben estar siempre bien arregladas y pintadas con colores claros.

▪ **Accesorios adicionales:**

- . Los accesorios que se vayan a utilizar con el uniforme (collares, pulseras, anillos) deben ser discretos.
- . Si es está uniformado, no debe usar durante las horas de trabajo elementos como pañoletas, chalecos, sacos, abrigos, prendedores, etc.

**ii. Presentación del personal masculino:**

▪ **Vestuario y calzado:**

- . La camisa debe usarse completamente abotonada y muy bien planchada.
- . La corbata debe estar siempre bien ajustada a cuello y planchada.
- . Siempre debe usarse correa.





- . Zapatos siempre serán de cuero y estarán muy bien lustrados.
- . Con el uniforme siempre se deben usar medias del mismo color del uniforme.
- **Peinado:**
  - . Cabello debe usarse corto o recogido.
  - . Los servidores deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
  - . Deben mantener las uñas limpias y bien arregladas.

**La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

**El aspecto:** La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la Municipalidad.

**Expresión en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que las personas se fijan. Por ello es fundamental mirarlas, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando. Por otro lado, en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada, para dar un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

**La Postura:** La postura no debe ser rígida ni forzada, debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

Ayacucho, setiembre de 2016.

