



Municipalidad Distrital de Los Olivos

Resolución de Alcaldía N° 47-2016- MDLO

Los Olivos, 08 de febrero de 2016

VISTOS: El Informe N° 0314-2015-MDLO/GM/SGAC de fecha 13 de noviembre de 2015 de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, el Informe N° 572-2015-MDLO/SG de fecha 30 de noviembre de 2015 de la Secretaría General, el Proveído N° 4591-2015 de fecha 01 de diciembre de 2015 de la Gerencia Municipal, el Proveído N° 659-2015 de fecha 07 de diciembre de 2015 de la Secretaría General, el Memorándum N° 014-2016-MDLO-GAJ de fecha 19 de enero de 2016 de la Gerencia de Asesoría Jurídica, el Informe N° 0005-2016-MDLO/GPP/SGPR de fecha 25 de enero de 2016 de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el Memorándum N° 0115-2016-GPP/MDLO de fecha 25 de enero de 2016 de la Gerencia de Planificación y Presupuesto, el Informe N° 091-2016-MDLO-GAJ de fecha 01 de febrero de 2016 de la Gerencia de Asesoría Jurídica, el Proveído N° 306-2016 de fecha 08 de febrero de 2016 de la Gerencia Municipal y el Proveído N° 138-2016 de fecha 08 de febrero de 2016 de la Secretaría General.

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo prescrito en el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificada mediante Leyes de Reforma Constitucional N° 27680, N° 28607 y N° 30305, en concordancia con el Artículo II y IV del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades: "Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica administrativa en los asuntos de su competencia";

Que, el Artículo 4° de la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, 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 desconcentrado d) transparente en su gestión e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados y f) Fiscalmente equilibrado";

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM de fecha 08 de enero de 2013, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que es un instrumento orientador que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz de las entidades del Estado al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, con Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM de fecha 10 de agosto de 2015 se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, documento que es de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio de todas las entidades del Estado, incluyendo a los Gobiernos Locales;

Que, con Informe N° 0314-2015-MDLO/GM/SGAC de fecha 13 de noviembre de 2015, la Subgerencia de Atención al Ciudadano presenta el Protocolo de Atención al Ciudadano, indicando que este busca establecer un estándar de atención en todas las áreas



Municipalidad Distrital de Los Olivos

Resolución de Alcaldía N° 47-2016- MDLO

que brindan servicios al vecino olivense y de esta forma se logre un trato cordial, amable y proactivo en búsqueda de la satisfacción en el servicio de nuestros ciudadanos, para lograr una gestión orientada hacia el beneficio de los mismos;

Que, con Informe N° 0005-2016-MDLO/GPP/SGPR de fecha 25 de enero de 2016, la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización emite opinión favorable respecto del Protocolo sub examine y recomienda la aprobación de este mismo;

Que, con Informe N° 091-2016-MDLO-GAJ de fecha 01 de febrero de 2016, la Gerencia de Asesoría Jurídica opina por la procedencia de la emisión del Protocolo de Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos;

Estando a lo expuesto y de conformidad con el Artículo 20° numeral 6) y Artículo 43° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 001-2016/MDLO-GM, denominada "PROTOKOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS", la misma que consta de diez (10) numerales y que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia Municipal, a la Subgerencia de Atención al Ciudadano, a la Gerencia de Planificación y Presupuesto y a la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización el cumplimiento de la presente Resolución, a la Secretaría General y a la Subgerencia de Imagen Institucional su difusión a la Gerencia de Tecnologías de la Información y la Subgerencia de Soporte, Redes y Telecomunicaciones la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS

 Abg. M.N. MLO GIM TOMASO ARROBA
 SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS

 Pedro M. Del Rosario Ramirez
 ALCALDE

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE LOS OLIVOS

I. OBJETIVO

Establecer un protocolo que sea aplicado por el personal de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, estableciendo un estándar de atención en todas las áreas que brindan servicios al ciudadano y de esta forma se logre un trato cordial, amable y proactivo en búsqueda de la satisfacción de los mismos, para lograr una gestión orientada hacia el beneficio de las personas.

II. FINALIDAD

Optimizar la labor del servidor público, desarrollando con eficacia y eficiencia las tareas que desempeña en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, con el propósito de lograr la satisfacción de los ciudadanos.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública,
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Ordenanza Municipal N° 412-2015-CDLO que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones-ROF de la Municipalidad Distrital de Los Olivos y su modificatoria mediante Ordenanza Municipal N° 420-2015-CDLO.

IV. ALCANCE

El presente Protocolo es de cumplimiento obligatorio para todos los servidores de la Municipalidad Distrital de los Olivos que tienen contacto con los ciudadanos.

V. ATRIBUTOS DE CALIDAD

El personal que atiende a los ciudadanos debe brindarle un servicio de atención óptima y oportuna, cumpliendo con los estándares, reglamentos y procedimientos



para la calidad en la atención de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, por lo tanto, se debe cumplir con los siguientes atributos de calidad.

- 5.1.1. Confiabilidad
- 5.1.2. Eficiencia
- 5.1.3. Eficacia
- 5.1.4. Atención personalizada
- 5.1.5. Capacidad de respuesta
- 5.1.6. Comportamiento ético

5.2. HABILIDADES Y APTITUDES DEL PERSONAL

El personal de la Municipalidad Distrital de Los Olivos debe desarrollar o potenciar habilidades y aptitudes que satisfagan las expectativas del ciudadano.

- 5.2.1. Orientación al servicio
- 5.2.2. Responsabilidad
- 5.2.3. Tolerancia
- 5.2.4. Trabajo en equipo
- 5.2.5. Iniciativa/ Proactividad
- 5.2.6. Adaptación al cambio
- 5.2.7. Manejo de conflictos
- 5.2.8. Capacidad de escuchar

VI. ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

6.1. Sobre la imagen personal:

- Llevar correctamente el uniforme de trabajo, de forma impecable, debidamente planchado y con los accesorios correspondientes a los lineamientos de marca de la institución.
- Llevar identificación laboral tales como fotocheck o pin con el nombre respectivo si así lo dispone su área.
- Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello, está prohibido morderse la uñas.
- Llevar el cabello ordenado; en el caso de las mujeres, llevar el cabello recogido con accesorios de color negro o azul oscuro, sin llevar el cabello en la cara; en el caso de los hombres, el cabello debidamente corto y ordenado.



- Llevar un aseo correcto, de rostro y manos, en el caso de las mujeres, las uñas deben llevar manicure francesa, esmalte transparente, color natural o similares, están prohibidos los colores fuertes y oscuros como rojo, azul, negro, similares o con escarcha.
- Los zapatos deben ser negros; en el caso de las mujeres, zapatos de taco o bailarinas, con suela delgada y sin plataforma; en el caso de los hombres, zapatos de vestir para el trabajo; en ambos casos el calzado debe estar debidamente lustrado.
- No está permitido comer en el área de trabajo.
- No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- Mantener el módulo de atención limpio y ordenado, sin papeles u otros objetos personales dentro del mismo.
- Mantener una postura erguida.

6.2. Al comunicarse con el personal se debe tener en cuenta:

- Mantener un trato respetuoso con los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- Acercarse a la persona para comunicarse directamente o a través de la línea telefónica.
- No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.

6.3. Sobre el horario de ingreso

- Cumplir el horario de trabajo establecido y presentarse 10 minutos, como mínimo, antes de iniciar la jornada laboral para que el servidor proceda a verificar todo el material necesario para sus labores.

VII. ATENCIÓN PRESENCIAL

7.1. Saludo de bienvenida

7.1.1. Recomendaciones

- Mantener contacto visual con el ciudadano.
- Mantener una postura firme, es decir, una posición recta pero no tensa.
- Mantener un rostro amable para darle serenidad al ciudadano.
- Mantener las manos limpias y no sudorosas.





7.1.2. Pasos para saludar al ciudadano

- Si el ciudadano se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
- Si el ciudadano espera a ser invitado a sentarse, se le debe invitar a sentarse en la silla del módulo y después iniciar la conversación.
- Si el ciudadano extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después se debe iniciar la conversación.

7.1.3 Palabras de saludo

- El servidor que tiene contacto con el ciudadano deberá iniciar la conversación con un saludo de:
- “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”. Bienvenido(a) a la Municipalidad Distrital de Los Olivos.
- Se invita al ciudadano que exprese la razón de su visita:
- ¿En qué le puedo ayudar?/ ¿En qué le puedo servir?
- En todo momento, el trato debe ser respetuoso, no se debe tutear al ciudadano.

7.2. Recomendaciones durante el servicio

Es necesario seguir las siguientes recomendaciones:

- Promover un diálogo cordial y amigable que haga sentir al ciudadano bienvenido para realizar la gestión.
- Mostrar interés en la conversación del ciudadano, no interrumpirlo, dejar que exprese sus necesidades y/o inquietudes.
- Mantener contacto visual permanente con el ciudadano.
- Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
- Usar un lenguaje claro, evitando el uso de palabras técnicas propias de la institución.
- Tener la premisa que toda demanda debe ser respondida.



7.2.1 Tener en cuenta que durante el servicio, se pueden presentar tres tipos de escenarios:

7.2.1.1 Que se disponga de la información requerida.

En este caso se transmitirá de una manera cordial y agradable, tomando en cuenta el volumen y tono de la voz. Deberá ser concreto y preciso en la información entregada. Se debe evitar usar un lenguaje técnico que pueda resultar complejo para el ciudadano.

7.2.1.2. En el caso de que no se disponga de la información requerida pero se pueda recabar por otros medios.

En esta situación se intentará obtener la información a través del teléfono, contactando con la Gerencia, Subgerencia, jefatura o área correspondiente y se transmitirá al ciudadano.

7.2.1.3. Que se carezca de la información y no sea posible obtenerla en ese momento.

En este caso se le indicará al ciudadano el lugar y teléfono del área que pueda satisfacer su necesidad. De tal manera, que aunque el servidor no pueda atender el requerimiento del mismo, se derive al área competente, y de esta forma quede satisfecho.

7.3. Recomendaciones para la despedida

Se procederá al saludo de salida: "Buenos días", "Buenas tardes" o "Buenas noches", según corresponda y agregará la frase "Gracias por su visita a la Municipalidad Distrital de los Olivos".

VIII. ATENCIÓN DEL RECLAMO

- Lograr empatía con el cliente, ponerse en su lugar.
- Atender al ciudadano con paciencia, escuchar su problema y no interrumpirlo.
- En caso de ser necesario pedir disculpas.
- Ser preciso en las respuestas.
- Cumplir lo prometido, a fin de evitar un problema mayor.
- Está prohibido:
 - Usar palabras como: "no grite" "cálmese por favor"
 - Alterarse o subir la voz con el ciudadano.



IX. ATENCIÓN TELEFÓNICA

9.1. Al contestar una llamada

- Contestar el teléfono antes del tercer timbrado.
- Saludar a la persona que llama, identificándose de la siguiente manera:
"Municipalidad Distrital de Los Olivos...Muy buenos días/tardes...mi nombre es...
¿En qué puedo servirlo?"
- En caso de llamadas internas, se sugiere atender de la siguiente manera:
"Mencionar el nombre de la Gerencia /Subgerencia /área...buenos días/buenas tardes...".

9.2. En caso de ser necesario dejar al ciudadano en espera

- Evitar todo tipo de interferencias, si necesita revisar alguna documentación se deberá poner en espera.
- No se deberá hacer esperar mucho tiempo al ciudadano, en todo caso es conveniente solicitar sus datos para devolverle la llamada en el menor tiempo posible.

9.3. Al transferir una llamada

- En caso, la llamada deba ser transferida a una dependencia de la Municipalidad, se deberá indicar al ciudadano a que área se le está derivando y deberá comunicarse con el área respectiva para que esté al tanto del caso.
- Transfiera solo aquellas llamadas que usted no pueda atender.
- Es indispensable tener un listado de números telefónicos y anexos de las distintas áreas orgánicas de la Municipalidad Distrital de Los Olivos para poder derivar de manera eficiente las llamadas.

9.4. Al terminar una llamada

- Se aconseja que al terminar una llamada se agradezca al ciudadano "Gracias por su llamada señor/a..., que tenga buen día".
- Espere que el ciudadano cuelgue la llamada antes que usted.



X. RESPONSABILIDADES

Corresponderá a todo el personal, de las áreas orgánicas de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, que tenga la labor de atender o informar a los ciudadanos, cumplir con el presente Protocolo y a ser supervisado por su superior inmediato o funcionario a cargo.

