



RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 34-2019-MDLO/GM

Los Olivos, 16 de Julio de 2019

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS:

VISTOS:

El informe N° 074-2019-MDLO de fecha 03 de mayo del 2019 de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, el informe N° 364-2019-MDLO/SG/ de la Secretaria General, el Informe N° 149-2019-MDLO/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica, mediante el cual remiten el proyecto de la Directiva de **“PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA VENTANILLAS MULTIFUNCIONALES”** de la Municipalidad Distrital de Los Olivos; y



CONSIDERANDO:

Que, El artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por el artículo único de la Ley N° 30305, establece que las municipalidades son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, lo cual es concordante con lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, y que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico, es decir, que la autonomía que los municipios ostentan no es absoluta, sino más bien relativa, por cuanto no está sujeta al ordenamiento jurídico vigente. Dicha restricción también alcanza a los administrados en los procedimientos administrativos que se ejecutan dentro de los gobiernos locales;



Que, de acuerdo al inciso 5 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional. Asimismo, a formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad. (inciso 20);



Que, la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge como principio que los actos de las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas (Principio de Legalidad);



Que, el artículo 106° de la L.P.A.G., establece lo siguiente: que cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el Artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado. Asimismo, señala que el derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de



gracia. Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal;

Que, el presente proyecto de protocolo de atención para ventanillas multifuncionales alcanzado por la Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental busca establecer las normas y procedimientos para la atención de las ventanillas multifuncionales a fin de implementar la atención oportuna, organizada y eficiente para lograr que los administrados tengan las facilidades al momento de gestionar sus trámites;

Que, para el eficiente cumplimiento de objetivos en la entidad municipal resulta ajustado a Ley establecer y aprobar Directivas, en ese sentido, el proyecto de Directiva denominado: "Protocolo de atención para las ventanillas multifuncionales de la Municipalidad Distrital de Los Olivos", será un avance en cuanto a la buena atención que debe recibir el administrado.

Que, estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas por la Resolución de Alcaldía N° 471-2017-MDLO; y contando con el visto bueno de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

RESUELVE:



Artículo primero: APROBAR la DIRECTIVA DE "PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA VENTANILLAS MULTIFUNCIONALES" DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, la misma que como anexo forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER el cumplimiento de la presente directiva a la, Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Secretaría general, Gerencia de Desarrollo Económico, Subgerente de Licencias Comerciales y Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, en todo lo que fuere de su competencia.



ARTÍCULO TERCERO.- HACER de conocimiento de la Subgerencia de Imagen Institucional y **ENCARGAR** a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones la difusión de la presente resolución en el portal www.munilosolivos.gob.pe.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS

Julian E. Loli Bonilla
Gerente Municipal



DIRECTIVA N° 02-2019-MDLO-GM

DIRECTIVA DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA VENTANILLAS
MULTIFUNCIONALES MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS

I. OBJETIVO:

El presente protocolo busca establecer las normas y procedimientos fundamentales para la atención de las ventanillas multifuncionales, a fin de implementar una atención oportuna, organizada y eficiente, que permita facilitar la atención de los administrados.

II. FINALIDAD:

Lograr que los administrados en las condiciones descritas en el objetivo de la presente Directiva, tengan las facilidades para gestionar sus trámites y que la atención sea de manera oportuna, organizada y eficiente, con trato amable de tal manera que se sientan apoyados y queden conformes con la atención u orientación brindada por la Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

III. ALCANCE:

El presente documento es de aplicación obligatoria para todos los servidores de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, y a su vez, las acciones acá descritas aplican a partir del momento de recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o solicitud hasta la solución de la misma.

IV. BASE NORMATIVA

- 
- 4.1. Constitución Política del Perú.
 - 4.2. Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Aprobado por Ordenanza 812).
 - 4.3. Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972.
 - 4.4. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM Aprueban Reglamento de la ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
 - 4.5. Ley N 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.

V. DEFINICIONES



Atención al ciudadano: Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con el ciudadano.

PQR: Son las siglas para Peticiones, Quejas y Reclamos.

Petición: Solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con la finalidad de requerir su intervención en un asunto concreto.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por el ciudadano sobre incumplimiento o irregularidad de algún (nos) de los servicios ofrecidos por la entidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.



Denuncia: Mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puedan estar configurando posibles manejos irregulares o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Derecho de petición: Recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

Sugerencia: Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Trámite: conjunto de acciones regulares por el estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la Ley.

Ciudadano: persona o entidad a quien va dirigido el servicio.

Reclamante: persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Satisfacción del cliente: percepción positiva del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

VI. DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones por carácter verbal, o por cualquier otro medio y sin necesidad de apoderado, así como también obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención preferencial a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades, para decidir a que estas le informen al interesado cual ha sido el resultado de su participación

Deberes de los ciudadanos

- Cumplir con la Constitución Política y las leyes, reglamentos, procedimiento y resoluciones del Perú.
- Obrar con el principio de buena Fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.





Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante sesenta y cinco horas semanales, (65h).
- Atender a todas las personas que ingresen a las instalaciones de Atención al Ciudadano dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema, acorde a las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- Evaluar periódicamente el funcionamiento de los sistemas de trámite documentario y de archivo en la institución y emitir los informes correspondientes.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.
- Todo lo demás que señale la Constitución, ley y reglamentos.

VII. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son los medios y espacios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de Administración Pública para realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia, relacionada con el que hacer de la entidad. En la Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental el canal de atención es de tipo "Presencial" y "Personalizada", realizado en un espacio acondicionado especialmente para el cumplimiento de dichas funciones.

VIII. CONSIDERACIONES GENERALES

- 8.1. El personal de las ventanillas multifuncionales de la Sub Gerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, deberán cumplir con las expectativas que tiene el ciudadano sobre el servicio que necesita, dicho esto, el trato será personalizado, empático, cordial, incluyente, efectivo y oportuno.
- 8.2. Las ventanillas multifuncionales deberán cumplir con las expectativas que tiene el ciudadano sobre el servicio que necesita, dicho esto, el trato es personalizado, empático, cordial, incluyente, efectivo y oportuno.
- 8.3. Las ventanillas multifuncionales deben estar adecuadamente identificadas y de fácil visualización para el ciudadano.

IX. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

9.1. Protocolo de atención en ventanillas multifuncionales

Presentación personal: es necesario afirmar que nuestra presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a Organizaciones Solidarias. Al respecto se recomienda:

- Evitar el uso de prendas transparentes o muy ceñidas.



- Cuidar la limpieza e higiene personal.
- Portar el carnet institucional en un lugar visible.

Puesto de trabajo: mantener el escritorio o stand en orden y aseo, para ello se sugiere:

- No dejar artículos personales a la vista (cartera, billetera, morral, maquillaje, revistas, entre otros).
- Hacer un adecuado y responsable manejo de los insumos de papelería y formatos.
- La papelería de basura debe estar a la vista, pero no debe estar desbordada (si esto sucede pida al personal de aseo ayuda).
- Actitudes que deben evitar de cara al ciudadano, se recomienda abstenerse de maquillarse, consumir alimentos, leer la prensa, conversar con terceros, sobre temas ajenos a la consulta, o dejar al ciudadano solo, a menos que sea por motivos propios de la atención, como impresión de documentos y similares.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que este se acerque.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea este quien salude primero, ejemplo: *"buenos días, mi nombre es... en que puedo servirle"*.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto con el ciudadano.
- Emplear los primeros 30 segundos para crear una empatía favorable al ciudadano, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Asesorar de forma precisa y empática al ciudadano hasta resolver sus inquietudes.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Diligenciar los registros de atención en el formato correspondiente, explicando al ciudadano de que se tratan estos formatos y para que los usa la entidad.
- Procurar que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un servicio satisfactorio.
- Al concluir dar las gracias al ciudadano, y manifestar "si le puede servir en algo más", si fuera el caso y bajo criterio darle la mano para crear un lazo de seguridad y empatía a la atención.
- Realizar seguimiento de la información hasta que se dé respuestas al ciudadano.
- Cuando el ciudadano sea identificado como adulto mayor, mujer embarazada o con niño(os), se aplicará el Protocolo de Atención Preferencial.





Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga discapacidad física:

- Se debe mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma, preguntando siempre si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos, y sin posturas forzadas, así será más cómodo para ambas partes.
- Hay que procurar que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano, hay que colaborar de manera de facilitarle sus cosas.
- Para la atención de ciudadanos con enanismos, hay que disponer de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.

Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga discapacidad auditiva:

- Hay que evitar gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Se deben emplear frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso hay que vocalizar correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- No se debe tener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como dulces, chicles, etc.
- Si las comunicaciones con las recomendaciones previas no funcionan debidamente, escríbele los mensajes en papel.
- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario para entablar una comunicación entendible para ambas partes.

Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga discapacidad visual:

- Saludar claramente a la persona, si es necesario se puede tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Ayudar al ciudadano a ubicarlo, pedir ayuda al personal de seguridad o hacerlo uno mismo.
- Para indicarle donde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Al hablar, preséntense inmediatamente con su nombre y apellido y puesto, para que no tenga dudas con quien está hablando, mirando al rostro para que el sonido se enfoque adecuadamente.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.





- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues las personas reciben la información por ese sentido.
- Pronunciar bien las palabras, se pausado y claro al hablar, utiliza un lenguaje simple y directo de manera que sea fácilmente entendible.

Recomendaciones generales para la atención en situaciones difíciles:

- Mantener una actitud amigable.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evitar pedir al ciudadano que se calme.
- Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hacerle saber al ciudadano que lo escucha con atención.
- Ofrecer disculpas si es el caso y hacerle sentir que uno comprende su situación.
- Empezar a solucionar el problema.
- Obtener de su interlocutor toda la información que necesite.
- Verificar con el ciudadano la calidad y cantidad de información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.

9.2. Protocolo de atención para atención telefónica

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: *"Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Los Olivos, buen día"*
- Acto seguido: (mi nombre y apellido), en que le puede servir, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- Es necesario que el trabajador hable con claridad y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.
- Dar al ciudadano una atención integral y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.
- Ofrecer alternativas de solución de ser el caso.
- Comprometerse con lo que se puede cumplir.

9.3. Atención Preferencial

- En cumplimiento de la Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, "Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público", deben ser atendidas preferentemente, a fin de brindar un servicio personalizado, empático, cordial, incluyente, efectivo y oportuno.



9.4. Libro de Reclamaciones

- El Decreto Supremo N° 042-2011-PCM establecer la obligatoriedad de tener un libro de reclamaciones en las entidades del sector público.
- El Libro de reclamaciones debe estar en un lugar fácil de ubicar al ciudadano.
- Cuando un ciudadano solicite el libro de reclamaciones, este será entregado sin demora y no se debe tratar de disuadir al ciudadano de no solicitarlo.

9.5. Tipologías de los Ciudadanos

TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	QUE HACER	EVITAR
 DESAGRADABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar discusión. • Pretender tener siempre la razón. • Estar descontento. • Hablar bruscamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dejar que hable todo lo que quiera. • Ser paciente al escucharle. • Conservar la calma y dominio de la situación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Discutir. • Considerar personal sus ofensas. • Entrar en un juego provocativo.
 DISTRAÍDO	<ul style="list-style-type: none"> • Se distrae constantemente. • Su expresión es de ausencia. • No escucha. 	<ul style="list-style-type: none"> • Concentrar su atención sobre pocos asuntos. • Despertar su interés y curiosidad con datos precisos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distraerse. • Cansarle. • Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica.
 CALLADO	<ul style="list-style-type: none"> • Rostro sin expresión. • Aspecto de no escuchar. • Apenas responde a las preguntas. • No pregunta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucharle con simpatía. • Conducir la conversación hacia el servicio que interese. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manifestar impaciencia. • Distraerse. • Perder la misión de dar servicio.





 <p>REFLEXIVO</p>	<ul style="list-style-type: none">• Se toma mucho tiempo para reflexionar.• Es lento de movimientos y palabras.• Parece que su tiempo es limitado.	<ul style="list-style-type: none">• Escucharle con atención.• Tomarse tiempo.• Repetir los argumentos en términos diferentes.	<ul style="list-style-type: none">• Ser bruscos.• Presionarlo.• Demostrar impaciencia en terminar la conversación.
 <p>TÍMIDO</p>	<ul style="list-style-type: none">• Le falta conocimiento del servicio.• Teme cometer errores.• Falta de confianza en sí mismo.• Tiene dificultadores para expresar lo que quiere.	<ul style="list-style-type: none">• La argumentación debe ser amplia.• Preocuparse de que nos comprenda.• Crear un clima de confianza.	<ul style="list-style-type: none">• Hacer muchas preguntas.• Acentuar su incomodidad.• Mostrarse impaciente o incomodo ante su timidez.
 <p>MINUCIOSO</p>	<ul style="list-style-type: none">• Sabe perfectamente lo que desea.• Es concreto y conciso.• Suele ser tajante y utiliza pocas palabras.• Exige rapidez, atención y eficacia.• Desea información exacta y respuestas concretas.	<ul style="list-style-type: none">• Demostrar seriedad y atención hacia el ciudadano.• Trato correcto y amable.• Dar respuesta precisa y concreta.• Ser ordenado en la forma de solicitar y ofrecer información.• De ser posible ofrécele información escrita.• Demostrar eficiencia.	





X. CUADRO DE ACTIVIDADES DE LAS FUNCIONES DE VENTANILLAS
MULTIFUNCIONALES

Nº	ACTIVIDAD	AREA
1	<p>Solicitud de deducción de 50 UIT sobre la base imponible del impuesto de predial.</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación
2	<p>Solicitud de deducción de 50 UIT sobre la base imponible del impuesto de predial (ADULTO MAYOR)</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación





3	<p>Solicitud de compensación de pago</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación
4	<p>Solicitud de HR y PU</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación





5	<p>Solicitud de prescripción de Tributos Municipales</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación
6	<p>Solicitud de constancia de no adeudo de Tributos Municipales</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación





7	<p>Solicitud de constancia de registros de contribuyentes</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación
8	<p>Solicitud de devolución de pagos indebidos o en exceso</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación





9	<p>Solicitud de inscripción de predio</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación
10	<p>Solicitud de transferencia de pago</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación





11	<p>Solicitud de reclamación contra orden de pago</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación
12	<p>Recurso de apelación de puro derecho</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Recaudación





13	<p>Fraccionamiento de deuda tributaria y no tributaria</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Sub gerencia de Recaudación
14	<p>Solicitud de reclamación contra orden de pago</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Sub gerencia de Recaudación





Nº	ACTIVIDAD	AREA
1	<p>Solicitud de visación de planos</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano
2	<p>Autorización para conexiones domiciliarias de servicio público (agua y desagüe)</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano





3	<p>Autorización para conexiones domiciliarias de servicio público (luz)</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	<p>Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano</p>
4	<p>Certificado de retiro Municipal</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	<p>Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano</p>





5	<p>Certificado de jurisdicción</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano
6	<p>Constancia de posesión</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano





7	<p>Certificado de numeración</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano
8	<p>Certificado de nomenclatura</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano





9	<p>Certificado Catastral</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	<p>Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano</p>
10	<p>Licencia de habilitación urbana modalidad A-B-C-D</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	<p>Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano</p>





11	<p>Modificación de proyectos de habilitación urbana modalidad B-C-D</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano
12	<p>Regularización de habilitaciones urbanas</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano





13	<p>Independización</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.) • NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.) • NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	<p>Subgerencia de Obras Privadas, Catastro y Planeamiento Urbano</p>
----	--	--

N o	ACTIVIDAD	AREA
1	<p>Solicitud de SIS</p> <p>F. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.) • NO: Brindar Atención Preferencial. <p>G. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>H. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.) • NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>I. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>J. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	<p>Subgerencia de Programas Sociales</p>





2	<p>Solicitud de pensión 65</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Programas Sociales
3	<p>Copia de Acta de Conciliación</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Programas Sociales





N o	ACTIVIDAD	AREA
1	<p>Permiso de operación a las personas jurídicas para prestar servicio de transporte</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Transporte
2	<p>Inclusión y sustitución de vehículos menores</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Transporte





3	<p>Inclusión y sustitución de conductores</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Transporte
4	<p>Retiro de conductores</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Transporte





5	<p>Retiro y/o baja de vehículos menores</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Subgerencia de Transporte
---	---	---------------------------

Nº	ACTIVIDAD	AREA
1	<p>Reconocimiento y registro de organizaciones sociales</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Gerencia de Participación vecinal





2	<p>Reconocimiento y registro de organizaciones sociales de niveles superiores de representación</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Gerencia de Participación vecinal
3	<p>Actualización de datos en el registro de organizaciones sociales</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Gerencia de Participación vecinal





N o	ACTIVIDAD	AREA
1	<p>Solicitud de copia de recibos</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Atención al Ciudadano y Gestión Documental
2	<p>Acceso a la información</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Atención al Ciudadano y Gestión Documental





3	<p>Fedateo de documentos</p> <p>K. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>L. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>M. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>N. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>O. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>P. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Atención al Ciudadano y Gestión Documental
4	<p>Solicitud de copia certificada</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Atención al Ciudadano y Gestión Documental





N o	ACTIVIDAD	AREA
1	<p>Solicitud de constancia de matrimonio</p> <p>A. Identificar al ciudadano durante el ingreso al área de Atención al Ciudadano. <i>¿El ciudadano NO es una mujer gestante, discapacitado, adulto con niño (menor a 3 años) o adulto mayor?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Brindar Atención Regular. (Pasar Actividad B.)• NO: Brindar Atención Preferencial. <p>B. Guiar al ciudadano al módulo de INFORMES.</p> <p>C. Recibir, evaluar e identificar la necesidad del usuario. <i>¿El usuario necesita atención del área de Atención al Ciudadano?</i></p> <ul style="list-style-type: none">• SI: Entregar ticket. (Pasar Actividad D.)• NO: Ayudarlo a orientarlo al área idónea. <p>D. Invitar al ciudadano a la SALA DE ESPERA hasta que le toque su turno. (Ver pantalla y escuchar llamado por voz).</p> <p>E. Atender y brindar el servicio requerido al ciudadano, según trámite correspondiente, (aplicar TUPA vigente).</p> <p>F. Guiar al ciudadano a la salida de la MDLO, (de ser necesario).</p>	Secretaria General

XI. ETIQUETA DE CONDUCTA

- 11.1. **Presentación personal:** debe ser impecable, apropiada al rol que desempeña (formal y sobrio), ya que esta influirá en la percepción del ciudadano respecto a la entidad.
- 11.2. **Comportamiento:** no está permitido comer en las ventanillas multifuncionales, así como realizar actividades frente al público fuera de sus funciones como maquillarse, arreglarse las uñas, estar con el celular a cada momento u otro equipo multimedia de distracción, pues el ciudadano percibirá el poco interés que tiene en atender sus necesidades y generara un malestar justificado.
- 11.3. **Expresividad en el rostro:** Siempre mira a los ojos al ciudadano, generando una expresión empática y amable, educada y cortés.
- 11.4. **Voz y lenguaje:** Modula la voz, no grites, no hables bajo, vocaliza bien las palabras, se claro y sencillo al hablar.
- 11.5. **Postura:** emplea una postura erguida siempre, con el cuello y hombros relajados, evitando posturas rígidas y forzadas.
- 11.6. **Rapidez y eficiencia:** busque siempre agilizar el trámite al ciudadano planteando resolver sus necesidades, de forma diligente y ágil.
- 11.7. **Espacio de trabajo:** debe estar siempre limpio y ordenado, y dejarlo en buenas condiciones para el siguiente turno.

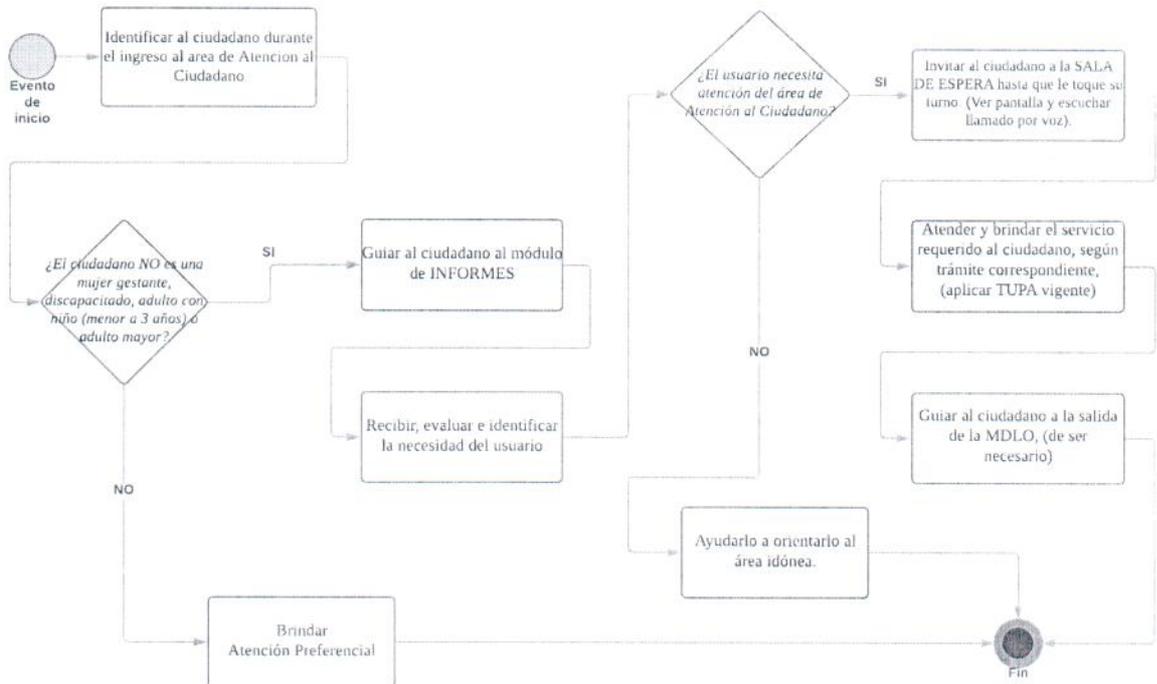


11.8. **Entorno institucional:** debe estar familiarizado con las distintas instalaciones de la sede, como la ubicación de los servicios higiénicos, todas las ventanillas de multifuncional del área, entre otros.

XII. ÁREA RESPONSABLE “SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL”

- 12.1. El área en mención tiene el deber de cumplir con lo establecido en la presente directiva.
- 12.2. Verificar que las solicitudes de las personas mencionadas en la presente directiva cumplan con las formalidades establecidas por ley, dando así una orientación sólida y eficaz con el trato correspondiente y con un lenguaje de fácil comprensión.
- 12.3. Atender a las personas dentro del área (Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental), no enviarlo a otras áreas porque puede poner en riesgo la salud y/o vulnerar su derecho a ser atendido conforme lo establece la presente directiva.

XIII. FLUJOGRAMA DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL





**DISPOSICIONES
COMPLEMENTARIAS FINALES**

PRIMERA: La SGACyGD velará por el cumplimiento de la presente Directiva.

SEGUNDO: Se tomará las medidas correctivas de ser necesario en caso hubiere omisión de la presente directiva por parte de las personas que conforman esta Subgerencia.

