# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

## *Resolución de Gerencia Municipal N° 103*

**Ate, 27 DIC. 2013**

VISTO; el proyecto de Directiva N° 005-2013-MDA/GP-SGPMI, denominada ***"NORMAS PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"***, el Informe N° 070-2013-MDA/GP-SGPMI, el Informe N° 060-2013-MDA/GP-SGPMI, de la Gerencia de Planificación y la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional, el Memorándum N° 2951-2013-MDA/GAF, de la Gerencia de Administración y Finanzas, el Informe N° 861-2013-MDA/GAJ, de la Gerencia de Asesoría Jurídica, el Memorándum N° 810-2013/MDA/GM, de la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, señala que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, mediante Informe N° 070-2013-MDA/GP-SGPMI, e Informe N° 060-2012-MDA/GP-SGPMI, la Gerencia de Planificación conjuntamente con la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional, en concordancia con la Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", presentan el proyecto de Directiva: ***"NORMAS PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"***, previa solicitud de aportes, comentarios, sugerencias a las diferentes áreas y opinión legal, remiten los actuados para los trámites administrativos de aprobación del citado proyecto de Directiva;

Que, mediante Memorándum N° 2951-2013- MDA/GAF, la Gerencia de Administración y Finanzas, precisa conformidad en la formulación de la Directiva, señalando que será de utilidad para el comportamiento del personal frente a los administrados y, con el Informe N° 758-2013MDA/GM-DV de la Defensoría del Vecino es de la opinión que se prosiga el trámite de aprobación con el resolutivo correspondiente;

Que, mediante Informe N° 861-2012-MDA/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala que mediante Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública" con la finalidad de brindar criterios y lineamientos para las entidades de la administración pública, acorde a lo establecido por la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y demás normas conexas; por su parte , el numeral 25 del artículo 21 del nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado mediante Ordenanza N° 273, establece que la Gerencia Municipal podrá "emitir resoluciones de Gerencia Municipal aprobando Directivas y Manuales de Procedimientos Administrativos"; es de la opinión que se apruebe la Directiva, denominada ***"NORMAS PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"***, mediante Resolución de Gerencia Municipal;

Que, mediante Memorándum N° 810-2013/MDA/GM, la Gerencia Municipal adjunta el Texto del Proyecto acotado en (08) ocho fojas e indica se proyecte la Resolución de Gerencia Municipal correspondiente;

**ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS EXPUESTOS EN LA PARTE CONSIDERATIVA Y EN ESTRICTA OBSERVANCIA DE LAS FUNCIONES Y LAS FACULTADES CONFERIDAS EN EL NUMERAL 25 DEL ARTÍCULO 21 DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – ROF APROBADO POR ORDENANZA 273-MDA, DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE;**

RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR; la Directiva N° 005-2013-MDA/GP-SGPMI, denominada ***"NORMAS PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"***, el mismo que en (08) ocho fojas forma parte integrante de la presente Resolución, en mérito a los considerandos antes expuestos.

Artículo 2°.- ENCARGAR; el cumplimiento de la presente Resolución a todas las Unidades Orgánicas de esta Corporación Municipal.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

C.P.C. JORGE SEGHE MEBLE RIERA
GERENTE MUNICIPAL

# DIRECTIVA Nº 005-2013-MDA/GP-SGPMI

## "NORMAS PARA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"

### I. OBJETIVO

Establecer lineamientos que permita orientar la labor de los trabajadores, mejorar la atención otorgada al ciudadano y a su vez brindar una imagen y actitud positiva al interior de la Municipalidad Distrital de Ate.

### II. FINALIDAD

Estandarizar un protocolo institucional a fin de gestionar las Buenas Prácticas orientadas a Mejorar la Calidad de Atención al ciudadano buscando la eficacia y eficiencia en la labor que desempeña la Municipalidad de Ate.

### III. BASE LEGAL

- Ley Nº 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley Nº 27444 y modificatorias
- Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM
- Resolución Ministerial Nº 156-2013-PCM.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Ate, Ordenanza Nº 273-2011.

### IV. DEFINICIONES

4.1. **Administrado.-** Persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el procedimiento administrativo.

4.2. **Atención.-** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos puede ser modificados.

4.3. **Atención presencial.-** Consiste en la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio.

4.4. **Atención Personalizada.-** Consiste en un modo de atención en el cada persona es atendida de manera singular e individualizada.

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

4.6. **Asertivo.-** Ser asertivo implica expresar nuestro pensamiento, sentimientos y creencias en forma positiva para afrontar la situación en que nos encontremos, lo que conlleva a escuchar el otro punto de vista mostrando empatía y capacidad negociadora.

4.7. **Autoridad administrativa.-** Agente que ejerce potestades públicas que conducen al inicio, instrucción, sustanciación, resolución o ejecución de los procedimientos administrativos.

4.8. **Buenas Prácticas en servicios de atención al ciudadano.-** se refiere a las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa 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.

4.9. **Calidad.-** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciado como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos

para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importe de la calidad de los servicios.

4.10. **Calidad de atención.-** Referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

4.11. **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 y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, e-mail) y móviles (oficinas itinerantes).

4.12. **Capacidad de Atención.-** Incluye los aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a la ciudadanía.

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

4.14. **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.

4.15. **Estándar de atención.-** Modelo o patrón que permite definir previamente las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía.

4.16. **Protocolo de atención.-** constituye el conjunto de orientaciones de conductas y actitudes mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.

4.17. **Reclamo o Queja.-** Es 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.

4.18. **Servicios Públicos.-** Comprende el conjunto de servicios proporcionados por la Municipalidad de Ate, con contraprestación y sin contraprestación.

## V. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todos los órganos y/o unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate, debiendo ser observada especialmente por quienes tienen como tarea recibir, atender o informar al ciudadano

## RESPONSABILIDAD.-

Los Gerentes, Secretarios, Sub Gerentes, Procurador Municipal, Jefes, Defensor Vecinal, Jefe de Agencias Municipales y demás funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Ate, son los responsables de la implementación y cumplimiento de la presente Directiva.

La responsabilidad recae también en todos los trabajadores independientemente del régimen laboral que tengan con la corporación municipal.

## VII. DISPOSICIONES GENERALES

a. Etiqueta de conducta e Imagen Institucional
b. Atención presencial
c. Atención presencial externa
d. Atención telefónica
e. Atención de Reclamos

## VIII. NORMAS ESPECÍFICAS A SEGUIR PARA LA MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

## 8.1. ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

a. Mantener siempre un trato respetuoso y cordial para los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
b. En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado mostrando el pin de identificación.
c. La comunicación entre el personal de la entidad debe ser un trato amical y respetuoso. No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
d. Evita mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
e. En lo posible, mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas pasillos.
f. Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
g. Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
h. Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetados, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser de preferencia en color negro o azul marino.
i. No está permitido comer en el área de trabajo, solo está permitido tomar bebidas no alcohólicas en la tasa oficial institucional.
j. Sólo está permitido consumir alimentos en el área destinada al área de comedor.
k. Después de las horas de refrigerio es recomendable el aseo de manos y rostro, antes de retornar al módulo de atención.
l. No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el Módulo de Atención.
m. Mantenga el módulo de atención limpio y ordenado.

## 8.2. CANALES DE ATENCIÓN

### 8.2.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

**a. Consideraciones para saludar al ciudadano y/o administrado**

- Mantener contacto visual en todo momento.
- Mantener una postura firme, pero relajada.
- Mantener un rostro sonriente o de invitación. (Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.)
- Tome cuidado que sus manos deben estar siempre limpias y no sudorosas

**b. Pasos para saludar al ciudadano y/o administrado**

Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención, evaluar rápidamente

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

c. **Saludo**

1. Iniciar la conversación con un saludo reconocimiento de tiempo: *"Bueno Días", "Buenas Tardes", "Buenas Noches", después dar la bienvenida "Bienvenido (a)"*
2. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano de su nombre y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
3. Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:
   - *¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?*
   - *¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?*

   No está permitido saludar de la siguiente manera:
   - ¿Para qué soy bueno/buena?
   - ¿A qué ha venido usted?
   - ¿Qué desea?
   - ¿Qué quiere hacer?
   - ¿Qué pasa señor/señora?
   - Hola

d. **Durante el servicio**

Tener muy en cuenta que la amabilidad, discreción, y sobre todo la educación. Sin embargo, no se debe entablar conversaciones muy casuales, o íntimas, que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención. Se promueve un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano bienvenido y cómodo para realizar la gestión.

e. **Detención de Necesidades**

- Cuando nuestro visitante se dispone a hablar, debemos escuchar con absoluta atención y nunca adelantarnos a responder una respuesta antes de que termines de formularla.
- Se debe inicia el diálogo, a través de preguntas abiertas, para que el usuario pueda explicar en sus propios términos lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido.

f. **Respuesta**

Dominar la información antes de transmitirla, la persona que atiende al público debe revisar constantemente información relacionada con los servicios que brinda la corporación. Esta información se encuentra en la página web institucional.

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

- Invitar amablemente al público a visitar la página institucional www.muniate.gob.pe, donde podrá encontrar cualquier información adicional de la corporación.

**g. Registro**

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

Siempre es importante explicarle al usuario porque registrando la atención

*"Señor(a)...sería tan amable de facilitarme sus datos personales (nombre, apellidos y teléfono) para informarle sobre la respuesta a la consulta que haré sobre el tema".*

*Señor(a)...agradecería me brinde sus datos personales para que confirme si ya fue atendido por...que labora en... a donde pasamos sus consultas".*

**h. La Despedida**

La despedida es importante, ya que es la última impresión que se lleva el usuario de la atención brindada, por ello es importante dar una despedida cordial y franca al mismo tiempo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

- Cuidar la entonación y la expresión
- Se llama a la persona por su nombre y apellido
- Identificarlo por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.
- Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
- Transmitir siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos:

  *Señor(a)... ha sido un placer conversar con usted y espero haberlo atendido satisfactoriamente"*

  *Señor(a)...gracias por visitar a la Municipalidad de Ate, y de ser necesario no dude en llamarme si precisa de alguna información"*
- Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, entregarlo.

### 8.2.2. ATENCIÓN PRESENCIAL EXTERNA

Esta modalidad de atención debe ser aplicada por el personal de la corporación que presta sus servicios en las vías públicas del distrito o que tienen contacto directo con el ciudadano. Entre ellos se encuentran los trabajadores de servicios públicos de la Sub Gerencia de Medio Ambiente, Parques y Jardines, Limpieza Pública y Ornato, la Sub Gerencia de Serenazgo, etc.:

**a. Vestidura**

La vestimenta a usar debe ser la asignada por la corporación, deben estar correctamente uniformados

**b. Expresión Agradable:**

Siempre con un rostro sonriente o de invitación, prestos a atender al público

c. **Herramientas de trabajo Operativas y al alcance**
Para un buen desenvolvimiento en el desarrollo de sus funciones se sugiere contar con herramientas de trabajo que se les haya asignado.

d. **El saludo**
Se recomienda que el saludo sea siempre efectivo, demostrando en todo momento el deseo de atención inmediata al ciudadano.

### 8.2.3. ATENCIÓN TELÉFONICA

El servidor que tenga a cargo la atención telefónica deberá acatar las siguientes consideraciones de atención:

a. **Al contestar una llamada**
- Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer timbrado".
- Saludar a la persona que llama, identificándose de la siguiente manera: *Municipalidad de Ate...Muy buenos días/tardes...mi nombre es... ¿En qué puedo servirla?"*
- En caso de llamadas internas, se sugiere atender de la siguiente manera:
  *"Mencionar el nombre de la Gerencia /Sub Gerencia/ local...buenos días/buenas tardes..."*
- Hable con voz clara y pausada, que le pueda entender bien la otra arte.
- Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre.

b. **En caso de ser Necesario dejar a un ciudadano en espera**
- No permita que el usuario escuche ninguna otra cosa más que la conversación, si necesita chequear algo, póngalo en espera para que escuche música
- Se recomienda no hacer esperar mucho tiempo a la persona que llama, en todo caso es conveniente solicitar sus datos para devolverle la llamada con posterioridad.
  Señor/a... para que no siga esperando en línea, agradeceré me brinde me brinde sus datos para devolverle la llamada y darles una respuesta"
- Es muy importante cumplir con lo ofrecido porque fortalecerá la confianza con los servidores y por ende con la corporación.

c. **Al transferir una llamada:**
- En caso, la llamada deba ser transferida al módulo de una entidad, indicar al ciudadano: *"Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida al asesor de servicio que le brindará la informa requerida"*.
- Transfiera solo aquellas llamadas que usted no pueda atender.
- Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- En caso, la llamada deba ser transferida a otra oficina de la entidad, indicar al ciudadano: "Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida al asesor de servicio que le brindará la información requerida."
- A su vez, cuando transfiera la llamada a otro sector, espere a que su compañero/a conteste. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que él tenga que repetir cualquier dato.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llamando al usuario por sus datos personales y verifique con breve reseña la información que ha recibido.

d. **Al terminar una llamada**

- Se aconseja que al terminar una llamada agradezca al usuario "Gracias por su llamada señor/a..., espero haberlo servido correctamente, que tenga buen día"
- Espere que el usuario cuelgue la llamada antes que usted.

## 8.3. ATENCIÓN DE RECLAMOS

a. **Acogida del reclamo:**

- Ser empático: Es decir, ponerse en el lugar del usuario-cliente 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.
- Manténgase abierto: No enganche con el ciudadano "malhumorado y/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.
- No lo interrumpa antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- Aunque la persona grite, incluso que 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.

b. **Errores frecuentes en esta etapa de reclamo**

- Pedirle al ciudadano que se calme
- Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación
- Discutir sobre quien tiene la razón
- Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia

c. **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 cliente 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 para usted..."

d. **Búsqueda de solución**

- Asuma el problema planteado por el ciudadano como propio.
- En caso de ser necesario, pida disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución 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 fi n de prevenir la generación de un problema mayor.
- En caso no sea posible solución alguna poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al ciudadano para que registre su reclamación

## DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

**PRIMERA.-** Los funcionarios públicos y servidores a cargo de personal que tenga la tarea de recibir, atender e informar al usuario, son responsables de cautelar el cumplimiento de la presente directiva.

**SEGUNDA.-** Los funcionarios responsables de cada órgano y/o unidad orgánica son responsables de supervisar que el personal que tenga la tarea de recibir, atender e informar al usuario, aplique correctamente lo dispuesto en la presente directiva.

**TERCERA.-** La Gerencia de Administración y Finanzas y sus dependencias serán las responsables de la difusión, orientación y asesoramiento correspondiente para el adecuado cumplimiento de la presente Directiva.

**CUARTO.-** Los funcionarios a cargo de personal en las agencias municipales y locales desconcentrados que tengan la tarea de recibir e informar al usuarios; son responsables de cautelar el cumplimiento de la presente directiva.

**QUINTO.-** En todo lo que no esté estipulado en la presente norma se considerarán supletoriamente, respecto a la materia, con las normas vigentes pertinentes con la finalidad de desarrollar las Buenas Prácticas en servicios de atención al ciudadano.

Edde Cuellar Alegría
GERENTE
V° B°