



Resolución de Gerencia Municipal N° 107

Ate, 17 NOV. 2015

VISTO; el Informe N° 095-2015-MDA/GP-SGPMI de la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional; el Informe N° 943-2015-MDA/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Memorando N° 1213-2015-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 Resolución de Gerencia Municipal N° 103, de fecha 27 de diciembre de 2013, se aprobó la Directiva N° 005-2013-MDA/GP-SGPMI "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Ate", la misma que tiene como finalidad estandarizar un protocolo institucional a fin de gestionar las Buenas Prácticas orientadas a Mejorar la Calidad de Atención al Ciudadano en la Entidades de la Administración Pública", aprobado por Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM; con fecha 17-08-2015 se publicó en el diario oficial "El Peruano" la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el nuevo manual, el cual tiene por objeto, dotar a las entidades públicas de una herramienta práctica para evaluar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo, normativa que en su Única Disposición Complementaria Derogatoria, deja sin efecto la Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM;

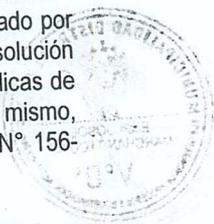
Que, mediante Ordenanza N° 273-MDA, publicada en el diario oficial "El Peruano" con fecha 30 de junio de 2011, se aprobó la nueva Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad de Ate, la cual establece en su artículo 21° inciso 25., que es función del Gerente Municipal, entre otras "Emitir Resoluciones de Gerencia Municipal aprobando Directivas y Manuales de Procedimientos Administrativos";

Que, la presente Directiva se desarrolla en función a lo dispuesto en el punto 5.1.1 de la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG – Norma de Control Interno (publicado el 03.11.2006) , la misma que establece: "El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesaria para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos";

Que, el Artículo 57° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) – primer párrafo – establece que la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional es una unidad orgánica de asesoramiento técnico de la Gerencia de Planificación y la Alta Dirección, encargada de proponer, elaborar, formular y consolidar los instrumentos técnicos de gestión administrativos orientados a optimizar la gestión municipal, y de la formulación de normas internas, para la mejora de procesos en coordinación con las unidades orgánicas de la Municipalidad;

Que, el Inciso 18) del artículo 58° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) establece que la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional tiene como función: Asesorar, revisar, analizar los documentos normativos (Directivas, Procedimientos, TUPA, y otros en el ámbito de su competencia), que sean propuestos por la unidades orgánicas de la Municipalidad y visar los mismos de encontrarlos conforme;

Que, mediante Informe N° 095-2015-MDA/GP-SGPMI la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional, presenta el Proyecto de Directiva "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Ate", informando que el mismo ha sido puesto en conocimiento de la Secretaria General y la Defensoría del Vecino, para que en cumplimiento de sus funciones y competencias, formulen las modificaciones y/o correcciones necesarias con la finalidad de actualizar la Directiva N° 005-2013-MDA/GP-SGPMI, habiendo recibido la propuesta de modificación a través del Informe N° 435-2015-MDA-DV, por lo que se han efectuado los cambios siguientes, con respecto a la directiva anterior: i) Readequación del texto de la norma al formato usual de las Directivas MDA; ii)



Modificación de la Base Legal; iii) Re enumeración de algunos textos de la Directiva; iv) Adecuación de algunos textos de la Directiva al "Anexo 2: Protocolo de Atención" del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la administración Pública"; v) Se ha incluido el numeral 8.3.1.5 en el ítem 8.3 Atención de Reclamos. Asimismo, emite opinión técnica favorable para su aprobación, sugiriendo dejar sin efecto la Directiva N° 005-2013-MDA/GP-SGPMI; por lo que remite el proyecto de la Directiva "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Ate" para su revisión y de considerarlo pertinente autorizar el trámite respectivo para su aprobación;

Que, mediante Informe N° 943-2015-MDA/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica, es de OPINION que es procedente la aprobación de la Directiva: "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Ate", la cual deberá realizarse mediante Resolución de Gerencia Municipal, y asimismo cabe señalar que en la Resolución deberá considerarse un artículo derogando la Directiva N° 005-2013-MDA/GP-SGPMI;

Que, mediante el Memorando N° 1213-2015-MDA/GM el Gerente Municipal, señala se proyecte la Resolución de Gerencia Municipal correspondiente;

ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS EXPUESTOS EN LA PARTE CONSIDERATIVA, EN ESTRICTA OBSERVANCIA DE SUS FUNCIONES Y LAS FACULTADES CONFERIDAS EN LA ORDENANZA N° 273-MDA QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE Y EN VIRTUD A LO DISPUESTO EN LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL N° 27444;

RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR; la Directiva N° 009-2015-MDA/GP-SGPMI "NORMAS PARA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE", y sus formatos que como anexo forma parte integrante del presente, en mérito a las consideraciones antes expuestas.

Artículo 2°.- DEJAR SIN EFECTO; la Resolución de Gerencia Municipal N° 103 de fecha 27 de diciembre 2013, que aprueba la Directiva N° 005-2013-MDA/GP-SGPMI, "Normas para el Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Ate".

Artículo 3°.- ENCARGAR; a la Gerencia Municipal, a la Gerencia de Planificación, a la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional, Defensor del Vecino y demás áreas pertinentes de la Corporación Municipal, el cumplimiento de la presente Directiva.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DE ATE
Abog. ADALBERTO GUARDIAN RAMIREZ
Gerente Municipal

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SECRETARIA GENERAL

CERTIFICO: Que la presente es copia de su original con el cual concuerda y el mismo que he tenido a la vista.

Ate, 17 NOV. 2015

Abog. Javier Augusto Lainez Ventosilla
SECRETARIO GENERAL



DIRECTIVA Nº 009 -2015-MDA/GP-SGPMI

“NORMAS PARA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE”

I. OBJETIVO.

Establecer lineamientos que permitan 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 Distrital de Ate.

III. BASE LEGAL.

- 3.1. Ley Nº 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- 3.2. Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- 3.3. Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4. Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM, Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 3.5. Ordenanza Nº 273-MDA, Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Ate.

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 la 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 que 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 apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- 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 Distrital de Ate, con contraprestación y sin contraprestación.

ALCANCE.

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate, debiendo ser observada especialmente por quienes tienen como tarea recibir, atender o informar al ciudadano.



VI. 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.

El personal de todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la entidad deben observar las normas de conducta e imagen institucional así como de buen trato al ciudadano en los canales de atención, que se disponen específicamente para los ítems que a continuación se enumeran:

7.1. ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL.

7.2. CANALES DE ATENCIÓN.

7.2.1. Atención Presencial.

7.2.2. Atención Presencial Externa.

7.2.3. Atención Telefónica.

7.2.4. Atención De Reclamos.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

8.1. ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL.

8.1.1. Mantener siempre un trato respetuoso y cordial para los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.

8.1.2. En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado mostrando el pin de identificación.

8.1.3. Al comunicarse entre el personal de la entidad se debe tener en cuenta:

- Acercarse a la persona para comunicarse directamente o a través de la línea telefónica.
- Mantener un trato amical y respetuoso.
- No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.

8.1.4. Evita mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.

8.1.5. Mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas, pasillos, etc.

8.1.6. Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.





- 8.1.7. Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y personas con discapacidad.
- 8.1.8. Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, 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.
- 8.1.9. No está permitido comer en el área de trabajo.
- 8.1.10. Sólo está permitido consumir alimentos (no bebidas no alcohólicas) en el área de comedor.
- 8.1.11. Asearse manos y rostro, después de las horas de refrigerio, antes de retornar al módulo de atención.
- 8.1.12. No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- 8.1.13. Mantenga el módulo de atención limpio y ordenado.

8.2. CANALES DE ATENCIÓN.

8.2.1. Atención Presencial.

8.2.1.1. Consideraciones para saludar al ciudadano y/o administrado.

- a) Mantener contacto visual en todo momento.
- b) Mantener una postura firme, pero relajada.
- c) 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.
- d) Tener cuidado que las manos estén siempre limpias y no sudorosas.

8.2.1.2. Pasos para saludar al ciudadano y/o administrado.

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

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

8.2.1.3. Saludo.

- a) Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo:
 - “Buenos Días”, “Buenas Tardes”, “Buenas Noches”; e inmediatamente después, dar la bienvenida “Bienvenido (a)”
- b) 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.

- c) 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?*
- d) 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*

8.2.1.4. Durante el servicio.

- a) Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción, y sobre todo la educación.
- b) No entablar conversaciones muy casuales o íntimas, que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención.
- c) Promover un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano(a) bienvenido(a) y cómodo(a) para realizar la gestión.

8.2.1.5. Detección de Necesidades.

- a) Cuando nuestro visitante se dispone a hablar, debemos escuchar con absoluta atención y nunca adelantarnos a darle una respuesta antes de que termine de formular su consulta.
- b) Se debe iniciar el diálogo, a través de preguntas abiertas, para que el usuario pueda explicar en sus propios términos lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido; y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.

8.2.1.6. 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 Municipal; esta información se encuentra en la página web institucional.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Adecuar el tono de voz y la velocidad utilizada para transmitir la información.
- b) Utilizar un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- c) Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
- d) Siempre que sea necesario ayudarse de material gráfico (impresos).
- e) Invitar amablemente al público a visitar la página institucional www.muni.ate.gob.pe, donde podrá encontrar cualquier información adicional de la Corporación Municipal.



8.2.1.7. Registro.

Es la acción de recolectar los datos de los usuarios y de la atención que se les brinda. Sirve para sistematizar la información sobre el perfil de nuestros usuarios y el tipo de información que más requieren. Siempre es importante explicarle al usuario porque se procede al registro de la atención brindada.

En otros casos, cuando la atención quedó pendiente de respuesta, se debe explicar al usuario que la razón es que, por el mismo asunto, fue consultada o derivada a otra área.

- *“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”.*

8.2.1.8. 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.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
- b) Identificarlo por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.
- c) Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, a donde lo derivamos).
- d) 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”*
- e) 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 Municipal 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.:

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) La vestimenta a usar debe ser la asignada por la Corporación Municipal; deben estar correctamente uniformados.
- b) Mantener un rostro sonriente o de invitación, prestos a atender al público.





- c) Para un buen desenvolvimiento en el desarrollo de sus funciones se sugiere contar con las herramientas de trabajo operativas que se les haya asignado.
- d) Se recomienda que el saludo sea siempre afectivo, demostrando en todo momento el deseo de atención inmediata al ciudadano.

8.2.3. Atención Telefónica.

8.2.3.1. Al contestar una llamada:

- a) Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer timbrado”.
- b) Saludar a la persona que llama, identificándose de la siguiente manera:
 - *Municipalidad de Ate...Muy buenos días/tardes...mi nombre es... ¿En qué puedo servirlo?”*
- c) 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...”*
- d) Al saludar ser espontáneo, hablar con voz clara y pausada, que le pueda entender bien la otra parte.
- e) Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar su nombre.

8.2.3.2. En caso de ser necesario dejar a un ciudadano en espera:

- a) No permita que el usuario escuche ninguna otra cosa más que la conversación, si necesita chequear algo, póngalo en espera para que escuche música.
- b) 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 sus datos para devolverle la llamada y darles una respuesta”*
- c) Es muy importante cumplir con lo ofrecido porque fortalecerá la confianza con los servidores y por ende con la corporación.

8.2.3.3. Al transferir una llamada:

- a) Transfiera solo aquellas llamadas que usted no pueda atender.
- b) Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- c) Antes de transferir la llamada, indicar al ciudadano: “Sr. Sra. Srta., su llamada será transferida a... que/donde le brindará(n) la información requerida”.
- d) A su vez, al transferir la llamada, 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.
- e) Al recibir una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llamando al usuario por su nombre y verifique, con una breve reseña, la información que ha recibido.

8.2.3.4. Al terminar una llamada:





- a) Se aconseja que al terminar una llamada agradezca al usuario:
 - *“Gracias por su llamada señor/a..., espero haberlo(a) servido correctamente, que tenga un buen día”.*
- b) Espere que el usuario cuelgue la llamada antes que usted.

8.3. ATENCIÓN DE RECLAMOS.

8.3.1. Acogida del reclamo:

- 8.3.1.1. 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.
- 8.3.1.2. 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.
- 8.3.1.3. 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.
- 8.3.1.4. 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.
- 8.3.1.5. Considerar que hay quejas que no son de competencia de la Corporación Municipal y que son muy frecuentes, como por ejemplo: agresión física, problemas internos de una organización vecinal, desalojo por los dirigentes en las invasiones, daños a la propiedad privada, deudas de los tributos municipales, etc. En estos casos se tiene que dar una buena explicación pero no se puede recibir como queja.

8.3.2. Errores frecuentes en esta etapa de reclamo:

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

8.3.3. Determinar la necesidad – escucha activa:

- 8.3.3.1. 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.
- 8.3.3.2. 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...”

8.3.4. Búsqueda de solución:

8.3.4.1. Asuma el problema planteado por el ciudadano como propio.

8.3.4.2. 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.

8.3.4.3. 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.

8.3.4.4. Sea preciso: las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.

8.3.4.5. Cumplir lo prometido: Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.

8.3.4.6. En caso no sea posible solución alguna poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al ciudadano para que registre su reclamación.



IX. 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.

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

QUINTA.- 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.