



SG. Sistemas Proc.

DOC.	456029
EXP.	222891

RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 176-2019-MDT/GM

El Tambo, 21 de mayo del 2019

VISTO:

Proyecto de Lineamientos de Atención a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de El Tambo;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194 modificado por la ley N° 27680, Ley de Reforma Constitucional de nueva constitución Política del Estado, las Municipalidades Provinciales y distritales son los órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, la autonomía política comprende la facultad de las municipalidades de aprobar y expedir sus normas y desarrollar las funciones que le son inherentes, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Bases de la Descentralización;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece en su artículo 8 que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad; ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, en ese contexto y con la finalidad de elevar los niveles de calidad en la atención al ciudadano, la Subgerencia de Recursos Humanos ha propuesto los Lineamientos de Atención a los Usuarios de Servicios de la Municipalidad Distrital de El Tambo como un instrumento para estandarizar los criterios de atención a los ciudadanos que utilizan los servicios que presta nuestra institución;

Que, en base a lo establecido en el Resolución de Alcaldía N° 026-2019-MDT/A, de fecha 02 de enero del 2019;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO:- APROBAR el documento denominado "Lineamientos de Atención a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de El Tambo" el mismo que tiene por objetivo estandarizar los criterios para mejorar la atención al ciudadano en nuestra institución, precisando que dicho documento consta de siete (07) numerales.





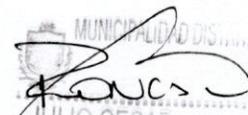
ARTÍCULO SEGUNDO.- ESTABLECER la aplicación obligatoria de los “Lineamientos de Atención a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de El Tambo” por parte de todos los servidores de la Municipalidad Distrital de El Tambo.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que cada gerencia y subgerencia de nuestra institución alcance a sus servidores un ejemplar de los “Lineamientos de Atención a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de El Tambo para su conocimiento e implementación.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la Subgerencia de Recursos Humanos realice las acciones de difusión que correspondan para garantizar que los servidores de nuestra institución conozcan y apliquen los “Lineamientos de Atención a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de El Tambo”

ARTÍCULO QUINTO.- NOTIFICAR la presente resolución a todas las gerencias y subgerencias de la Municipalidad Distrital de El Tambo, para su conocimiento y aplicación.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

JULIO CESAR MADGE
GERENTE MUNICIPAL



LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO

I. GENERALIDADES

- a) El presente documento tiene por finalidad establecer los criterios para la implementación de una política de calidad en el desempeño de las funciones del personal de la Municipalidad Distrital de El Tambo, en concordancia con los objetivos institucionales.
- b) Los lineamientos serán de aplicación a todo el personal de la Municipalidad Distrital de El Tambo, sin distinción de cargo, categoría o función, ni modalidad de contrato.
- c) El personal recibirá una copia del presente documento, debiendo respetar o cumplir todas las normas contenidas en el mismo.
- d) La enumeración de los lineamientos no son de carácter limitativo, ya que se puede incluir nuevas pautas, las mismas que se harán llegar al personal a través de directivas.
- e) Para efectos del presente documento, se entenderá por *usuario externo* a todas aquellas personas que requieren o solicitan los servicios de nuestra institución (información, procedimientos administrativos, alquiler de bienes, etc.) y por *usuario interno*, a todo el personal que labora en la institución.



II. ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA

- a) El personal debe ser puntual en la hora de ingreso al centro de trabajo, cumpliendo con los horarios establecidos para tal efecto.
- b) El personal debe portar su fotocheck en lugar visible durante la jornada de trabajo y marcar todos los ingresos y salidas de la institución.
- c) El horario de trabajo, la puntualidad y permanencia podrán variar de acuerdo a las necesidades operativas de la Unidad Orgánica respectiva o de la institución, con las limitaciones y regulaciones de las disposiciones internas vigentes.
- d) Ningún servidor municipal debe ausentarse de su puesto de trabajo sin la debida autorización del jefe inmediato.
- e) Estar listos para atender a los usuarios.

III. CONDUCTA DEL PERSONAL

- a) El personal debe conocer sus funciones y mantenerse informado y actualizado en los distintos temas de competencia de la Municipalidad.
- b) Ser discreto con la información que maneja con motivo de su trabajo, guardando reserva y confidencialidad sobre los asuntos relacionados a la institución.
- c) Vestir apropiadamente, manteniendo siempre una impecable apariencia personal: limpieza y orden. La vestimenta será formal o con el uniforme proporcionado por la institución según sea el caso.
- d) Velar por la presentación y conservación del local, interna y externamente, así como por el mobiliario de su oficina haciendo un buen uso de las herramientas, equipos, instrumentos e información puestos a



su disposición, acatando adicionalmente las disposiciones que se dicten al respecto.

- e) Tener presente que no está permitido el uso de celular (inclusive hands free) u otro equipo audiovisual en el módulo de atención al usuario.
- f) Mostrar iniciativa e interés por el aumento de sus capacidades, efectuar las labores concernientes al cargo que ocupan con dedicación, eficiencia, honradez y esmero.
- g) Respetar el principio de autoridad y guardar respeto a sus compañeros de trabajo, manteniendo un ambiente de armonía, orden y disciplina, propiciando una comunicación permanente.
- h) Los servidores no deben realizar actividades distintas a sus funciones durante las horas de trabajo.
- i) Mostrar responsabilidad y diligencia al momento de realizar las funciones propias del cargo, por ejemplo: en la tramitación de documentos, expedientes, informes, etc.
- j) No está permitido escuchar música o radio durante el horario de trabajo.



IV.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS:

- a) Estar listos para atender a todo usuario, brindándole un buen trato, mostrando una actitud permanente de servicio, respetando el tiempo de espera de los usuarios.
- b) Si la atención es personal, una vez que se le comunica la presencia del usuario, atenderlo inmediatamente.
- c) Si la atención es telefónica, el teléfono no deberá sonar más de dos veces sin ser contestado. Al momento de hacerlo, mencionar el área en que trabaja a fin de que el usuario conozca a que oficina se está dirigiendo y saludar según corresponda (buenos días, buenas tardes o buenas noches).
- d) La atención de usuarios vía electrónica deberá realizarse de manera oportuna, estableciéndose como plazo máximo dos días para brindar una respuesta.
- e) Asumir la responsabilidad de solucionar el problema del usuario desde el primer contacto.
- f) Saludar, mirando directamente a los ojos en forma rápida y cortés
- g) Nunca tutearlos y dirigirse a ellos, en lo posible, por sus nombres anteponiendo señor, señora, o señorita.
- h) Si la atención trata de un tema de rutina, actuar con rapidez; caso contrario, convenir en un plan de acción claro.
- i) Promover un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano bienvenido y cómodo para realizar la gestión o trámite.
- j) Brindar un trato amable, cordial y formal.
- k) Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- l) Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
- m) No ingerir alimentos en el área de trabajo.



V. ATENCIÓN A USUARIOS POR LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD:

- a) Escuchar activamente los datos proporcionados por el usuario en todas y cada una de las interacciones del servicio, prestarle toda su atención.
- b) Si la atención es telefónica, encausar la conversación a fin de determinar lo que el usuario desea; si no fuese posible dar una respuesta inmediata, tomar sus datos a fin de devolverle la llamada; o en su defecto, informar a qué hora podrían comunicarse con nosotros.
- c) Utilizar el ritmo adecuado del lenguaje así como palabras o expresiones que el usuario pueda comprender.
- d) Hacer preguntas para determinar las necesidades del usuario.
- e) Escuchar con atención la consulta o problema que presenta el usuario para dar el trámite correspondiente de manera directa a la consulta o problema que se le plantee.
- f) Proporcionar la información adecuada.
- g) Resumir para verificar que entendió.
- h) Hacer preguntas para verificar la satisfacción del usuario.
- i) Dar las gracias al usuario.
- j) Hacer sentir al usuario que nosotros haremos todo lo posible por solucionar o atender su solicitud.
- k) Despedirse cortésmente.
- l) Ofrecer una sonrisa o gesto amable.



VI. ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS:

- a) Escuchar con atención la consulta o problema que presenta el usuario interno.
- b) Tomar nota de manera exacta de la consulta o problema del usuario interno para darle el trámite correspondiente de manera directa.
 - a) Si el funcionario o servidor estuviera ocupado, explicar este hecho al usuario interno y programar una nueva hora para la atención.
 - b) Proporcionar oportunamente la información solicitada.
 - c) Prestar toda su atención
 - d) Hacer preguntas para determinar necesidades.
 - e) Elogiar y felicitar cuando corresponda.
 - f) Para el caso de las reuniones de coordinación interna, presentarse puntualmente.
 - g) Estar en constante capacitación para brindar un adecuado servicio.

VII. ATENCIÓN DE RECLAMOS

- a) Ser empático, es decir, ponerse en el lugar del usuario que reclama para lograr empatía y saber cómo se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Mostrar que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- b) Mantenerse abierto, no discutir con el ciudadano "malhumorado y/o alterado", tener paciencia, recordar que un ciudadano alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- c) No interrumpir antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuchar y preguntar todo lo necesario para comprender e identificar el problema.



Municipalidad Distrital de

El Tambo

¡El pueblo primero!



- d) Establecer en forma clara el "problema": ¿quién?, ¿cuándo? Y ¿cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada.
- e) Demostrar interés, anotar los puntos relevantes y recapitular sobre lo dicho a partir de las notas. Es necesario que el ciudadano se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está en "buenas manos".
- f) Asumir el reclamo planteado por el ciudadano como propio.
- g) En caso de ser necesario, ofrecer 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 lo tanto, tampoco responsabilice a terceros.
- h) Tratar de buscar una solución en común acuerdo, ofrecer al ciudadano servirle en todo lo que esté a su alcance.
- i) Ser preciso, las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
- j) 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.
- k) En caso no sea posible solución alguna, poner a disposición del ciudadano el Libro de Reclamaciones y orientarlo para que registre su reclamo.