# RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Lima, 22 ENE. 2018 Nº 008 -2018-SERVIR-GG

**VISTO**; El Informe Nº 118-2017-SERVIR/GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Memorandum Nº 1104-2017-SERVIR/GG-OGAF de la Oficina General de Administración y Finanzas y el Memorandum Nº 84-2017-SERVIR/GG-OGAF-SJSC de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano; y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley Nº 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado, declaró al Estado Peruano en Proceso de Modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos;

Que, con Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual se establece, la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM se aprobó el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, que tiene como objetivo garantizar una atención de calidad a la ciudadanía, rescatando elementos como el reconocimiento de la diversidad cultural a partir de la implementación de nueve estándares que aborda los principales componentes de un servicio de calidad. Asimismo, dichos estándares se subdividen en subelementos que indican aspectos claves para asegurar la calidad en la atención a la ciudadanía;

Que, el quinto estándar del referido Manual corresponde al Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa, que incluye el subelemento 5.3 denominado Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos;

Que, en ese contexto, la Oficina General de Administración y Finanzas, a través de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano propone el proyecto de Protocolo de Atención al Ciudadano de SERVIR revisado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, concluyendo que el Protocolo permite cumplir con el quinto estándar y el subelemento 5.3 del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública;

Que, en el marco de la normatividad vigente, resulta conveniente que la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, cuente con un Protocolo de Atención al Ciudadano, que establezca los lineamientos generales e indicaciones que debe seguir el personal de SERVIR en su interacción con el ciudadano;

Con las visaciones de la Oficina General de Administración y Finanzas, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con los literales g) y p) del artículo 12º del Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR aprobado por Decreto Supremo Nº 062-2008-PCM y sus modificatorias;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º**.-Aprobar el Protocolo de Atención al Ciudadano de SERVIR, que forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2º**.- Disponer la publicación de la presente Resolución y del Protocolo aprobado en el artículo 1º, en el Portal Institucional de SERVIR (www.servir.gob.pe).

**Artículo 3º**.- Disponer que la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de la Oficina General de Administración y Finanzas, realice las acciones correspondientes para la implementación del Protocolo.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

MARCELO CEDAMANOS RODRIGUEZ
Gerente General
AUTORIDAD NACIONAL DEL
SERVICIO CIVIL

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
L. Arce
OAI

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. MERCADO
OPP

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
A. Ceballos
OGAF

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|
| Susana Arenas Estela<br>Sub Jefe de Servicio al Ciudadano | Abel Ceballos Pacheco<br>Jefe de la Oficina General de Administración y Finanzas<br><br>Fidel Flores Loayza<br>Coordinador de Sistemas de Gestión | Marcelo Cedamanos Rodríguez<br>Gerente General |

**INDICE**


1. INTRODUCCIÓN ..... 2
2. OBJETIVO ..... 2
3. ALCANCE ..... 2
4. FINALIDAD ..... 2
5. DEFINICIONES ..... 3
6. LINEAMIENTOS GENERALES ..... 6
6.1. CANALES DE ATENCIÓN ..... 6
6.2. RECOMENDACIONES SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO/A ..... 7
6.3. RECOMENDACIONES SOBRE EL TRATO AL CIUDADANO/A ..... 9
6.4. RECOMENDACIONES DE TRABAJO EN LAS ÁREAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO/A ..... 11
6.5. LINEAMIENTOS DE COMPORTAMIENTO ..... 11
6.6. LINEAMIENTOS PARA LA VESTIMENTA ..... 14
6.7. RECOMENDACIONES PARA EL TRATO FRENTE A DETERMINADO TIPO DE COMPORTAMIENTO ..... 15
7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/A ..... 16
7.1. PROTOCOLO EN CANAL TELEFÓNICO ..... 16
7.2. PROTOCOLO EN CANAL PRESENCIAL ..... 19
7.3. PROTOCOLO PARA CASOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL ..... 22
7.4. RECOMENDACIONES PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN CON PERTINENCIA CULTURAL ..... 23
7.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL ..... 24
7.6. ATENCIÓN ESCRITA ..... 25
7.7. PROTOCOLO DE COMPORTAMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO ..... 25
8. CONTROL DE CAMBIOS ..... 26



**La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.**

## 1. INTRODUCCIÓN

La interrelación entre las personas cambia constantemente, modificando el ambiente en el que se desenvuelven, razón por la cual las organizaciones buscan adaptarse y por ello mejorar sus productos, servicios y su atención para satisfacer a los ciudadanos/as, debido a esto la calidad y la eficacia en el servicio que se les brinda se convierte en el eje principal para la mejora y modernización de una entidad.

El presente documento es la recopilación de los protocolos a seguir para brindar una atención adecuada, siguiendo la versión actualizada con enfoque de interculturalidad y de género (Edición 2015) del Manual para Mejorar la Atención de la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública de la PCM, facilitándole así a los servidores/as la comprensión de sus funciones y deberes en caso de trabajar en un área que tenga contacto con los ciudadanos/as. SERVIR quiere unificar los criterios a tener en cuenta en el momento de brindar atención al ciudadano/a, para que todos aquellos servidores/as que de alguna forma atienden público, lo hagan con la certeza de que con su trabajo están contribuyendo a mantener o mejorar la imagen de la institución.

Del mismo modo hemos puesto énfasis en considerar aquellos lineamientos puestos en la Guía de Servicios con pertinencia cultural dictado el 30 de diciembre del 2014, según Resolución Ministerial N°016-2014-VMI-MC, sobre todo aquellos que establecen que los servicios públicos como el que a continuación se ha diseñado a través de un protocolo debe tener en cuenta no solo las particularidades de edad, sexo y otras, sino también la diversidad cultural garantizando así el ejercicio de los derechos de nuestra población.

Por último, debemos señalar que este documento tiene como finalidad ayudar a los funcionarios de SERVIR a desarrollar capacidades suficientes que permitan una atención de calidad en la satisfacción de las necesidades del ciudadano y ciudadana en el ejercicio de sus funciones. Es importante señalar que su aplicación, beneficia el clima organizacional y fortalece el trabajo en equipo.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

## 2. OBJETIVO

Contar con una filosofía de calidad de servicio que coadyuve a estandarizar la atención al ciudadano.

## 3. ALCANCE

La aplicación del presente documento abarca la atención al ciudadano, en cualquiera de los canales de atención y otros a través de los que se tenga contacto con los ciudadanos/as.

## 4. FINALIDAD

Establecer los lineamientos generales e indicaciones específicas que deben seguir los servidores/as en las áreas definidas en el alcance del presente documento en toda circunstancia en la que se deba interactuar con los ciudadanos/as.

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

## 5. DEFINICIONES

### 5.1. Actitud

Disposición de ánimo de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

### 5.2. Atención de calidad

Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.

### 5.3. Atención personalizada

Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y de su personalidad.

### 5.4. Asertividad

Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

### 5.5. 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 center), virtual (plataforma web, e-mail) y móvil (oficinas itinerantes).

### 5.6. Calidad de atención

Percepción que el ciudadano/a tiene respecto a la prestación de un servicio.

### 5.7. Ciudadano/a

Persona que realiza todo tipo de consultas, reclamos, trámites o requiere hacer uso de cualquiera de los servicios que brinda SERVIR en cualquiera de los canales.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

### 5.8. Competencia

Conocimiento, experiencia y actitud que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas y/o en la solución de problemas.

### 5.9. Competencia intercultural

Conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que le permite a una persona comunicarse e interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas, así como entender sus cosmovisiones en términos prácticos, implica el aprendizaje de nuevos patrones de comportamientos, de aprender a mirarse y mirar al otro con respeto y adquirir capacidades para aplicarlos en los espacios adecuados.

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

**5.10. Comunicación sin discriminación**

Comunicación con pertinencia cultural y lingüística que promueva la difusión y protección del conocimiento a través del reconocimiento, valoración y respeto de la diversidad cultural.

**5.11. Confidencialidad**

Es una característica de la relación profesional - ciudadano que asegura la reserva de la información que se genera en el proceso asistencial.

**5.12. Discriminación étnico-racial**

Trato diferenciado, excluyente restrictivo basado en el origen étnico –cultural (hábitos, costumbres, indumentaria, símbolos, formas de vida, sentido de pertenencia, idioma y creencias de un grupo social determinado) y/o en la características físicas de la personas (como el color de piel, facciones, estatura, color de cabello, etc.) que tenga como objetivo o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas en la esfera política, económica, social y cultural.

**5.13. Empatía**

Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.

**5.14. Enfoque intercultural**

Conjunto de políticas de reconocimiento y valoración positiva de la diversidad cultural, que se conjugan con las orientadas a lograr que haya igualdad de derechos entre todas las personas, sin discriminación y sin renunciar a sus propias costumbres y valores, siendo capaces de respetar las diferencias culturales enriqueciéndose mutuamente para contribuir a la cohesión social.

**5.15. Grupos étnico – culturales**

Este concepto es utilizado en las ciencias sociales y hace referencia a los diferentes conjuntos de personas que presentan notables diferencias entre sí no sólo a nivel de los rasgos físicos (por ejemplo, el tipo de cabello, la contextura física, etc.) sino también a nivel cultural (por ejemplo, las prácticas religiosas, las actividades económicas, etc.) pero conforman una misma población. Los grupos étnicos son muy variados y aunque la globalización logra unir diferencias y hace desaparecer estos elementos característicos, aquellos sobresalientes siempre mantienen su distinción y dan riqueza a la diversidad humana.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

**5.16. Lenguaje verbal**

Es la facultad que tiene el hombre para poder expresarse mediante un conjunto sistemático de signos que permiten la comunicación, puede realizarse de dos formas: oral: a través de signos orales y palabras habladas o escrita: por medio de la representación gráfica de signos.

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

**5.17. Lenguaje corporal**

Es todo lo que uno trasmite por medio de movimientos o gestos. Podría mostrar sentimientos o la percepción que tenemos sobre algo o alguien.

**5.18. Personal de atención al ciudadano**

Servidor que orienta, atiende reclamos, sugerencias, trámites y/o consultas de manera presencial, chat, correo y telefónica a los ciudadanos.

**5.19. Procedimiento**

Secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí que, ordenadas en forma lógica, permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades y tiene un término o resultado. En un procedimiento, cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta "valor agregado" en el servicio o producto final que se debe entregar a los ciudadanos/as.

**5.20. Procedimiento administrativo**

Conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los ciudadanos/as.

**5.21. Proceso de reclamos**

Comprende las actividades relacionadas con la recepción, análisis, procesamiento y respuesta de los reclamos presentados por los ciudadanos/as.

**5.22. Proceso de sugerencias**

Comprende las actividades relacionadas con la recepción y análisis de las sugerencias o recomendaciones presentadas por los ciudadanos/as.

**5.23. Protocolo de atención**

Constituye el conjunto de orientadores conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.

**5.24. Queja por defectos de tramitación**

Remedio procesal a través del cual los administrados hacen de conocimiento de la administración los defectos de tramitación que incurran los funcionarios de SERVIR en los procedimientos administrativos sometidos a su consideración, en especial los que supongan de paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, con la finalidad de obtener su corrección antes de la culminación del procedimiento.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Aranas
SJSC

**5.25. Reclamo**

Expresión de insatisfacción o disconformidad del ciudadano/a respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por defecto de Tramitación, contemplada en el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444.

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

**5.26. Servicios públicos**

Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con contraprestación y sin contraprestación.

**5.27. Servicios públicos con pertinencia cultural**

Servicios públicos que incorporan el enfoque intercultural en su gestión y su prestación, es decir, se ofrecen tomando en cuenta las características culturales particulares de los grupos de población de las localidades en donde se interviene y se brinda atención, para ello adaptan todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socio-económicas, lingüísticas y culturales (practicas, valores y creencias) de sus usuarios e incorporan sus cosmovisiones y concepciones de desarrollo y bienestar, así como sus expectativas de servicio.

**5.28. Simplificación administrativa**

Principios y acciones derivados de los procesos administrativos, que tienen por objetivo final la eliminación de toda complejidad innecesaria, es decir, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (trámite).

## 6. LINEAMIENTOS GENERALES

En el cumplimiento de sus funciones, los servidores/as de SERVIR están obligados en toda circunstancia a evitar cualquier acción u omisión que conlleve a generar al ciudadano/a, inconvenientes, incomodidad, desorientación o malestar, atribuibles al comportamiento o proceder de los servidores/as.

La atención al ciudadano/a debe ser integral, en dicho sentido, la intervención de todas las áreas involucradas en la misma debe ser coordinada y dirigida a mejorar la calidad de servicio al ciudadano.

### 6.1. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención dispuestos por SERVIR son los siguientes:

- Presencial:

  - Plataforma de Atención al Ciudadano/a, Pasaje Francisco de Zela N° 150, piso 10- Jesús María.
  - Mesa de Partes en Sede Central, Pasaje Francisco de Zela N° 150-Jesús María.
  - Escuela Nacional de Administración Pública, Av. Cuba N° 699- Jesús María.
  - Mesa de Partes del Tribunal del Servicio Civil, Av. Mariscal Miller N° 1153-1157- Jesús María.
  - Mesa de Partes de la Procuraduría Pública de SERVIR, Av. Natalio Sánchez N° 220 Oficina 1105 - Jesús María.

- Vía telefónica: 01- 20 63370; Línea gratuita: 080010024
- Vía Virtual: info@servir.gob.pe ; escuela@servir.gob.pe.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL VºBº S. Arenas SJSC

## 6.2. RECOMENDACIONES SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO/A

En el marco del cumplimiento de los estándares solicitados por el Manual para Mejorar la Atención al Ciudadano respecto de trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural las instituciones deben contar con personal que brinde atención en castellano y la lengua predominante de la localidad, cuando corresponda.

### 6.2.1. Respecto de la calidad de la información

Desde la función que les corresponda desempeñar, los servidores/as tienen que brindar información veraz, oportuna, clara, completa y confiable sobre los temas y procedimientos de interés para el ciudadano/a, en ese sentido, se debe "evitar el uso de términos técnicos", propios del lenguaje laboral, que propicie dudas, incertidumbre o quejas posteriores relacionadas con la calidad de los servicios, en tanto el uso de esos términos técnicos no sea absolutamente necesario para la comprensión e identificación de la información o problema consultado.

Los servidores/as deben contar de antemano con toda la información debidamente clasificada para facilitar el proceso de atención al ciudadano/a así como utilizar las herramientas de consulta informática, cuando corresponda, tales como bases de datos de información de SERVIR, Intranet, Central de Consultas, Internet y cualquier otra base de conocimientos que garantice la excelencia en la calidad de los servicios. Para ello, los órganos o unidades orgánicas responsables deberán proporcionar y facilitar el acceso a estos medios de información bajo responsabilidad, salvo información confidencial establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Como medio para una mejor orientación, los servidores/as deben ayudarse mediante el uso de ilustraciones, folletos, esquemas o cualquier información gráfica que le permita aclarar los aspectos consultados.

En caso de desconocer algún aspecto específico o general de la consulta planteada por el ciudadano/a, deberá tomarse el tiempo para efectuar las coordinaciones necesarias; de no tener una respuesta solicitará al ciudadano/a un teléfono de referencia para brindarle la información posteriormente y en tiempo perentorio.

Las respuestas dadas por los servidores/as deberán considerar un criterio único siguiendo los protocolos de atención, a fin de no confundir o causar mala impresión a los ciudadanos/as, para lo cual se recomienda que los Órganos o Unidades Orgánicas responsables unifiquen sus criterios de normas y procedimientos.

### 6.2.2. Respecto a la celeridad y al cumplimiento de plazos

Los servidores/as de SERVIR están obligados a cumplir con los plazos establecidos en las normas vigentes, así como a atender con celeridad los requerimientos de los ciudadanos/as, evitando "actuaciones administrativas que dificulten su

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

desenvolvimiento o constituyan meros formalismos que dilaten una decisión en tiempo razonable, sin que ello implique vulnerar el respeto del debido procedimiento u ordenamiento.

Siempre se deben respetar los tiempos de espera establecidos para la atención, evitando incurrir en hábitos que dilaten innecesariamente la misma, tales como conversaciones entre el personal, conversaciones con amistades, retraso en el cumplimiento de los horarios de refrigerio, entre otros.

**6.2.3. Respecto a las opciones para la solución de contingencias**

Dependiendo de la función que desempeñan, los servidores/as están obligados a explicar al ciudadano/a todas las vías disponibles para superar los problemas y dificultades que éstos puedan tener con relación al requerimiento.

**6.2.4. Respecto a la equidad e imparcialidad**

En todo momento los servidores/as actuarán objetiva e imparcialmente en la aplicación de las normas, criterios y procedimientos establecidos, los que deben ser cumplidos a cabalidad.

Los servidores/as responsables de atender directamente a los ciudadanos/as deberán tener en cuenta lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley de trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, así como el enfoque de interculturalidad y no discriminación.

Cuando sea necesario al ciudadano se le atenderá en la lengua que requiera, de acuerdo con la ley de lenguas Nº29735.

**6.2.5. Respecto al cuidado de la imagen institucional**

Durante el horario de atención, el servidor/a de SERVIR deberá salvaguardar la imagen institucional y facilitar la comunicación con el ciudadano, cuidando su presentación personal, así como las herramientas de trabajo que se le proporciona, evitando exhibir en los módulos de atención artículos personales; manteniendo el módulo de atención limpio y ordenado.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

Está prohibido el uso de radios, celulares, u otros aparatos electrónicos que perturben la comunicación con el ciudadano/a, así como evitar el consumo de alimentos o bebidas en presencia de ellos, con excepción de agua u otros líquidos de su preferencia que le brinden comodidad y le permitan mejorar la atención al ciudadano/a.

Se recomienda en los casos que el servidor/a se encuentre indispuesto para atender adecuadamente al público, por razones de resfrío, procesos gripales, bronquiales, afonía etc., evitar en la medida de lo posible y de los recursos disponibles el contacto

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

con el público debiendo comunicar a su superior para que proceda a la delegación de otras tareas y el reemplazo temporal del mismo.

## 6.3. RECOMENDACIONES SOBRE EL TRATO AL CIUDADANO/A

### 6.3.1. Respecto del comportamiento

El ciudadano/a debe ser saludado con cortesía y amabilidad, un trato amable y cordial predispone a la persona a una mejor comunicación y comprensión en su relación con SERVIR.

El ciudadano/a debe tener la certeza que el servidor/a quien lo atiende, tiene predisposición de ayudarlo a resolver sus dudas y problemas, para ello, el servidor/a deberá mantener adecuada postura corporal, utilización de gestos y lenguaje verbal; así como generar un clima de confianza, sobre todo para aquellos ciudadanos poco acostumbrados a hacer trámites con el Estado y su uso del lenguaje es más casero.

### 6.3.2. Respecto de la comprensión y empatía

En la atención al ciudadano/a los servidores/as deberán procurar comprender los sentimientos y emociones del ciudadano/a, tener empatía, pues el objetivo es siempre ayudar y formar parte de la solución. La capacidad de ponerse en el lugar del otro, ayuda a comprender el comportamiento en circunstancias específicas y la manera como otros toman las decisiones.

Los servidores/as evitarán realizar críticas, llamadas de atención, recriminaciones o juicios valorativos relacionados al proceder de los ciudadanos/as o de sus propios compañeros de trabajo, tratando de resolver el problema y/o necesidad de información de manera asertiva.

### 6.3.3. Respecto de la solución de situaciones conflicto en la atención

Los servidores/as evitarán cualquier reacción emocional negativa que interfiera con la comunicación, empatía y voluntad de ayuda; esta actitud resulta fundamental para estar en capacidad de manejar adecuadamente situaciones de conflicto que se presenten en el ejercicio de sus funciones.

En los casos de agresión física u otra situación de conflicto entre el servidor/a y el ciudadano/a, el servidor/a no debe responder a la agresión sino recurrir al personal de seguridad a través de otra persona y dar aviso al Sub Jefe de Servicio al Ciudadano.

En los casos de agresión verbal y siempre que la situación no pueda ser controlada por el servidor/a, se deberá recurrir al Sub Jefe de Servicio al Ciudadano con el fin de buscar una solución al incidente.

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

### 6.3.4. Respecto de la comunicación no verbal con los usuarios en general

Además de la comunicación verbal, también se deberá prestar atención a los siguientes aspectos de la comunicación no verbal:

- **Los gestos**: El lenguaje gestual, especialmente del rostro, deberá reflejar seriedad y simpatía. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o fastidio. Cuidar ciertos códigos "estándar" que en la práctica no lo son, muchos de esas pautas provienen de un entorno cultural que valora lo que dice.
- **Escuchar:** Se prestará mucha atención al requerimiento del ciudadano/a y, en caso de duda, pedir la aclaración correspondiente.
- **Contacto visual:** Es necesario mirar a los ojos del ciudadano/a, especialmente cuando éste hablando, como muestra de atención y respeto.
- **Interrupciones:** Cuando sea estrictamente necesario interrumpir la atención, se pedirá permiso al ciudadano/a y, antes de continuar, se agradecerá por su comprensión. Caso contrario, se pedirá disculpas por la interrupción.
- **La eficiencia:** De nada sirve la rapidez si el trabajo está mal hecho; por ello, además del sentido de urgencia, es necesario atender con cuidado para evitar los errores.
- **Derivación de la atención**: Cuando no esté en manos del servidor/a la solución de alguna necesidad del ciudadano/a, conducirle y presentarle a la persona indicada a quien se le deberá informar sobre los antecedentes. Nunca se deberá abandonar al ciudadano/a sin atención.
- **Las colas y la igualdad de trato***:* Se respetará siempre el orden de las colas de espera, sin permitir el acceso de usuarios por ser familiares, amistad o tener quejas continuas; atendiendo de manera preferente a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña en brazos.
- **Atención con pertinencia cultural:** Implica incorporar el enfoque intercultural en la gestión y prestación del servicio, tomando en cuenta las características culturales particulares que puedan presentar los ciudadanos/as, ya sean geográficas, ambientales, socioeconómicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores, creencias). Incluso considerar las poblaciones que han migrado de otras zonas, con el propósito de buscar satisfacer los requerimientos y necesidades del ciudadano/a.
- **Principios que guían la atención:** El servidor/a deberá tener presente los principios establecidos en la "Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos":

  - ✓ Valoración positiva de la diversidad cultural de nuestro país.
  - ✓ Respeto hacia los diferentes grupos étnico-culturales de nuestro país.
  - ✓ Equidad en el trato para todos los ciudadanos/as.
  - ✓ La búsqueda de la satisfacción de las necesidades del ciudadano/a.
  - ✓ Garantizar los derechos de todos los peruanos.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

## 6.4. RECOMENDACIONES DE TRABAJO EN LAS ÁREAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO/A

### 6.4.1. Respecto de la identificación del servidor/a

Tratándose de atención personalizada, los servidores/as deberán portar en lugar visible el fotocheck. Sin embargo, de requerir el ciudadano/a la identificación de manera expresa, deberán hacerlo en cualquier ocasión que sea solicitado, sin necesidad de entregar el fotocheck.

Los servidores/as deberán identificarse ante el ciudadano/a con su nombre y apellido con anterioridad al inicio de cualquier trámite, consulta o procedimiento, cuando éstos sean realizados de manera telefónica.

### 6.4.2. Respecto del horario de trabajo

Los servidores/as deberán cumplir con el horario establecido de acuerdo con las necesidades del servicio y dentro del marco del Reglamento Interno de Trabajo de SERVIR.

### 6.4.3. Respecto de la capacitación del personal

SERVIR mediante su Plan de Desarrollo de Personas, promoverá el cumplimiento del presente protocolo en las actividades de atención al ciudadano/a en general, dotando al personal de la capacitación adecuada en técnicas de atención, técnicas de negociación, manejo de situaciones de conflicto, enfoques de genero e interculturalidad aplicados al personal de atención al ciudadano , calidad de servicios por ser las competencias más relevantes requeridas en el perfil del puesto del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, junto a todas las herramientas necesarias que coadyuven a obtener la excelencia en la calidad de atención al público.

## 6.5. LINEAMIENTOS DE COMPORTAMIENTO

### 6.5.1. Aspectos relacionados a la presencia del servidor/a

a) Adoptar una postura natural. Debe sentirse cómodo, sin forzar posturas que le causen tensión.
b) El tono de voz debe ser intermedio, ni bajo que dificulte el entendimiento ni alto que indique disgusto o enojo.
c) Nunca retroceder o esquivar el cuerpo con la intención de alejarse del ciudadano/a si de lo que se trata es de atenderlo.
d) No mirar el reloj en forma reiterada durante el momento que atiende al ciudadano/a pues puede ser interpretado como molestia, apuro y distracción.
e) No utilizar teléfonos móviles personales, ni acceder a redes sociales personales, usar audífonos, así como ingerir alimentos o tener conversaciones personales durante la atención al ciudadano/a en espera, ni tampoco tener discusiones frente a ellos.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
V°B°
S. Arenas
SJSC

f) Evitar excesivos gestos con las manos.
g) No apuntar con el dedo índice. Este gesto tiene un significado agresivo, el ciudadano/a puede pensar que somos autoritarios. Lo más apropiado es señalar con toda la mano.
h) No etiquetar a las personas por su tono de piel, rasgos físicos, estatura o nivel económico; cuidar nuestra actitud y los gestos con los que se presenta a las personas.

### 6.5.2. Recomendaciones para el uso del lenguaje verbal

a) Hablar con voz clara y fuerte, pero sin gritar. Usar un lenguaje claro y sencillo. Las personas que acuden a SERVIR, que nos llaman o a quienes llamamos, pueden desconocer nuestros procedimientos, requisitos, plazos o normas.
b) Evitar palabras bruscas, fuertes o impropias. No hagamos uso de jergas o expresiones muy informales. Su utilización resta seriedad a la comunicación y no todos manejamos los mismos códigos de expresión informal, por lo que, nuestras expresiones podrían no ser comprendidas.
c) Vocalizar y pronunciar adecuadamente las palabras. De esa manera lograremos que puedan entender mejor. Debemos tener presente, para el caso de atención presencial, que el ruido del ambiente de atención no siempre permite que podamos entendernos con claridad, por lo que debemos incidir en una buena vocalización. Para el caso de la atención telefónica, debemos tener presente que el teléfono suele distorsionar la calidad de la voz, haciendo que en muchos casos nuestras expresiones no resulten claras.
d) No bajar la intensidad al final de las frases porque pierden significado. Se debe utilizar un tono de voz que transmita confianza. Hablar utilizando un tono monótono o apagado puede ser mecánico y mostrar desinterés.
e) Evitemos:

- Exaltarnos, levantar la voz o gritar. Respondamos siempre con calma, sin importar las circunstancias.
- Utilizar comentarios que puedan resultar ofensivos para algunas personas. Comentarios racistas, sexistas o similares, aun cuando vengan en forma de un chiste pueden generar incomodidad y ofender al ciudadano.
- Hablar de temas que causen controversia o indisposición en quienes nos escuchan: la religión, y las preferencias por determinado equipo de deportes, pueden ser discutidas fuera del trabajo, nunca mientras atendemos al ciudadano.
- Las siguientes frases:

  "Quizás...", "pudiera ser...", "tal vez..."

  Estas frases revelan indecisión y genera desconfianza en el ciudadano/a. Si no conocemos de un tema en particular, lo mejor es ofrecer al ciudadano el obtener una respuesta, y consultar las alternativas de solución con el responsable inmediato.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

f) Hablar de "usted".
g) Indagar si existen otras lenguas.
h) Hacer uso de un buen vocabulario.

### 6.5.3. Recomendaciones para el uso del lenguaje corporal

a) Cuidemos nuestra apariencia. Aunque pueda parecer irrelevante, debemos de tener en cuenta que el primer aspecto que se percibe del lenguaje corporal es la apariencia.
b) Es importante estar identificados con el uso del fotocheck.
c) Al momento de entrar en contacto con un ciudadano/a, incluso antes de entablar conversación con él/ella, es recomendable mirar al ciudadano/a a los ojos o a la frente. Ello suele ser percibido como muestra de sinceridad y puede definir una buena atención.
   Si el ciudadano/a es de aquellos que puede sentirse incómodo, es probable que comience a mirar a todos lados mientras se expresa, en ese caso, es recomendable dejar de mirarlo por un momento.
d) Tratar de sonreír. La sonrisa es una señal de relajación física y una señal de simpatía, y resulta por lo general contagiosa.
e) Los gestos, si son reposados y mesurados, son un medio de mostrar seguridad y autodominio. Los gestos son sumamente útiles para traducir y dar fuerzas a las ideas que expresamos:

| Situaciones | Significado |
|---|---|
| Golpear los dedos, lápices o lapiceros mientras hablamos o escuchamos al ciudadano. | Falta de interés por el personal de atención al ciudadano o las ganas de "apurar" la atención. |
| Cerrar bruscamente los expedientes del ciudadano, los files, libros, normas o similares que tengamos en la ventanilla, ordenar papeles, guardar documentos o cerrar el cajón del escritorio de manera brusca. | Se interpreta como símbolo de desinterés y deseo de terminar la interacción con el ciudadano, algo así como decir: "eso es todo por hoy ..." |
| Los brazos cruzados o en el bolsillo mientras escuchamos o hablamos. | Da la sensación de autosuficiencia, haciendo que el ciudadano se incomode, es mejor mantener las manos sobre el escritorio. |
| Evitemos revolver papeles delante del ciudadano. | Esta acción indica nerviosismo e inseguridad. |
| Bostezar, pasar la mano por la frente, o utilizar papel o pañuelo para limpiarse la cara delante del ciudadano. | Esos gestos suelen interpretarse como sinónimo de aburrimiento, cansancio y falta de modales. |
| Mirar el reloj de manera reiterada. | Se interpreta normalmente como apuro y distracción. |
| Tocar los labios o cubrirnos la boca con los dedos mientras hablamos o escuchamos al ciudadano. | Se interpreta normalmente como una demostración de inseguridad. |

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL V°B° S. Arenas SJSC

| Situaciones | Significado |
|---|---|
| Apuntar con el dedo índice. | Eso demuestra falta de modales, si hay que señalar a una persona o sitio lo más apropiado es señalar con toda la mano. |

### 6.5.4. Guía para el diálogo

| Evitar decir | Forma correcta |
|---|---|
| *"No lo sé."* | *"Permítame averiguar"* |
| *"No."* | *"Lo que se puede hacer es..."* |
| *"Ese no es mi trabajo."* | *"Le diré quién lo puede ayudar"* |
| *"Tiene razón, son de lo peor..."* | *"Comprendo por qué está molesto(a), trataremos de ayudarlo(a)"* |
| *"Esa no es mi culpa."* | *"Permítame ver que podemos hacer..."* |
| *"Tiene que hablar con el jefe.* | *"Puedo ayudarlo(a), permítame hacer una coordinación"* |
| *"Cálmese."* | *"Lo siento, pero..."* |
| *"Hable con quien quiera, le va a decir lo mismo."* | *"Si obtengo nueva información, le comunico por teléfono".* |
| *"No hay sistema"..."el sistema esta lento"* | *"En este momento no podemos ayudarlo(a) por problemas técnicos, permítame llamar al área indicada. Si es que no nos dan una solución pronto, le pediríamos que nos deje un número telefónico para comunicarle por esa vía la solución a su problema"* |
| *"Me voy a almorzar"* | *"En este momento tengo que retirarme, pero mi compañero(a) lo atenderá gustosamente."* |
| *"No hay atención preferencial, solo soy una persona"* | *"Por favor, permítame terminar de atender al caballero / dama, termino de atenderlo/a y pasamos a atenderlo/a a usted".* |
| *"¡Usted no entiende, ya se lo he repetido varias veces!!!"* | *"Creo que no me he dejado entender, permítame explicárselo de otra forma".* |
| *"No voy a permitir que tú me maltrates"* | *"Le pediría que por favor me otorgue unos 5 minutos más para brindarle una solución a su problema"* |
| *"Mi compañero(a) no sabe lo que hace"* | *"Mi compañero(a) parece que tuvo una confusión, permítame solucionar este problema."* |
| *"No le podemos atender por que no entendemos lo que dice"* | *En que lengua prefiere ser atendido. Permítame unos minutos para realizar coordinaciones para brindarle una mejor atención.* |

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

## 6.6. LINEAMIENTOS PARA LA VESTIMENTA

Uno de los factores importantes que contribuye con la prestación de un servicio de calidad, el cual es objetivo previsto en la modernización de los servicios públicos, es el referido a la imagen institucional.

La Sub Jefatura de Servicio al Ciudadano tomará en cuenta las recomendaciones generales señaladas en el **Anexo 2 Protocolo de Atención** del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

## 6.7. RECOMENDACIONES PARA EL TRATO FRENTE A DETERMINADO TIPO DE COMPORTAMIENTO

Los servidores/as deben considerar los estilos de comportamiento para la atención adecuada a cada ciudadano/a.

A continuación, se muestran algunos modelos de comportamiento y lineamientos que facilitarán el tratamiento para cada caso:

| Tipo de comportamiento | Forma de trato |
|---|---|
| **El polémico**<br>Muestra una personalidad escéptica siempre predispuesta a la discusión, considera que siempre tiene la razón, incrédulo, desconfiado y agresivo. | Para una atención eficiente el servidor/a no deberá discutir, ni reaccionar de manera agresiva; escuchar atentamente y mostrar amabilidad, siempre con actitud serena y segura. Deberá centrarse en la solución a su situación presentada. |
| **El tímido**<br>Habla poco, no se relaciona bien, a veces se siente acosado. | El servidor/a deberá demostrarle atención y amabilidad, dedicarle tiempo suficiente como para ganar su confianza y lograr obtener información precisa. |
| **El indeciso**<br>Tiene una personalidad insegura y tímida; muestra incomodidad y sentido de inferioridad, acepta situaciones aun cuando no llegue a comprender. | En respuesta deberá inspirarle confianza, procurar que manifieste su inquietud para poder orientarle de manera fácil, asegurarse que ha entendido. |
| **El arrogante**<br>Se expresa como un "sabelotodo", tiene alto concepto de sí mismo, se cree superior, tiene carácter impositivo. Considera que sabe más que los servidores de la institución, y generalmente dice que ha venido simplemente para confirmar lo que ya sabía o confirmar su opinión. | • El servidor evitará entrar en polémica con él mientras se expresa, pues exacerbaremos su arrogancia.<br>• Es mejor escuchar la posición que expresa con atención y luego brindarle la respuesta.<br>• Si está equivocado, expresarlo de manera tal que no suene a que se le está refutando sus argumentos, de ser el caso pedir al responsable inmediato que atienda al ciudadano.<br>• Procurar tranquilizarlo, en caso este exaltado, buscando su tranquilidad y serenidad con autoridad. |
| **El meticuloso**<br>Es concreto y conciso, cortante y brusco. Pide atención eficaz y rápida, sabe muy bien lo que quiere. | • Demostrarle seriedad y atención.<br>• Brindarle trato amable, actuando de forma dinámica sin exageraciones.<br>• Darle respuestas precisas y concretas.<br>• No mostrar dudas al responderle. |
| **El conversador**<br>Simpático y a veces "pegajoso", hablador en exceso, que aparenta seguridad, reclama total atención, conversador, no tiene prisa. | • Mostrarle amabilidad y conocimiento.<br>• Llevar la iniciativa para concretar la atención o consulta y así poder brindarle una respuesta sobre el tema consultado.<br>• No dar pie a bromas, haciéndolo con cortesía.<br>• Saber cortarlo en el momento oportuno. Ser asertivo y obtener rápidamente la información.<br>• Centrar el tema, si este se amplía demasiado. |
| **El impaciente**<br>Siempre aparenta tener mucha prisa, | • La atención deberá ser concreta y rápida mostrando que el tiempo es importante. |

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

| Tipo de comportamiento | Forma de trato |
|---|---|
| para él los demás son lentos, incompetentes y faltos de atención, espera soluciones mágicas, a veces pierde el control. | • Demostrarle que valoramos su tiempo con expresiones que así lo denoten.<br>• De preferencia, explicarle cada uno de los pasos que estamos realizando para atenderlo, evitando que se sienta que no estamos haciendo nada o postergando su atención. |
| **El principiante**<br>No tienen costumbre ni experiencia en trámites con el Estado y se muestran normalmente ansiosos y a veces imprecisos en sus indagaciones.<br><u>Nota:</u><br>La descripción de las características mencionadas no tiene que ver directamente con una característica de la personalidad, sino con una percepción o comportamiento frente al Estado. | • Buscar generar contacto, ofrecer apoyo y asegurar una buena atención. |
| **El agresivo**<br>Es irritable y malhumorado, es probable que trate de intimidar verbalmente, tratará de imponerse mediante insultos y humillaciones y se quejará del servicio que se brinda en SERVIR. | • Mantener la calma, nuestra reacción no debe ser el contraataque; pues ello puede empeorar las cosas.<br>• Escucharlo en silencio hasta que termine de expresarse completamente y se desahogue.<br>• Detrás de la forma hiriente de sus palabras suele haber un pedido, con voz serena pedir las aclaraciones que se precisen.<br>• Responderle con voz baja, suave, poniendo énfasis en las palabras, pero hablar pausadamente. |

## 7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/A

### 7.1. PROTOCOLO EN CANAL TELEFÓNICO

#### 7.1.1. Inicio de la comunicación

a) El servidor/a debe estar predispuesto mentalmente a sostener un ánimo positivo que facilite la buena atención.
b) El servidor/a debe atender al ciudadano/a con cordialidad y amabilidad, con un volumen de voz suficiente para ser escuchado de forma cálida y con un lenguaje claro.
c) Al momento de contestar la llamada telefónica, mantener una postura corporal adecuada, que le permita expresar de la mejor forma su disposición para el buen servicio; evitando posiciones inadecuadas que favorezcan la aparición de emociones como el aburrimiento, el desgano y la poca actitud para el servicio. El servidor/a debe ser consciente que la expresión de su rostro se verá reflejada en su voz al momento de contestar, por lo que expresar una sonrisa al momento de escuchar ayuda al tono de voz.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

### 7.1.2. Inicio de la llamada

a) El servidor/a debe contestar la llamada como máximo al tercer timbrado, caso contrario, pedirá disculpas por la espera.
b) Es importante que preste toda su atención a la consulta del ciudadano/a, no se distraiga leyendo correos o realizando otras actividades; evitar que el ciudadano/a repita dos veces la misma pregunta.
c) Saludo inicial e invitación a que realice su consulta:

- La grabación dice: "LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, SERVIR, LE DA LA BIENVENIDA....." (En caso la llamada entre a la central telefónica directamente).

- Al tomar la llamada, lo primero que debe tener en cuenta es saludar al ciudadano/a de manera formal tratándolo siempre de usted, por ejemplo:

*"Buenos días/tardes, le saluda" (nombre del servidor/a).*
*"Dígame cuál es su consulta por favor".*

d) Evitar realizar críticas, llamadas de atención o emitir juicios valorativos sobre el proceder del ciudadano/a. Recordar que quien recurre a SERVIR necesita percibir que será escuchado.
e) Si el servidor/a nota que el ciudadano/a se expresa en una lengua indígena, es necesario tomar los datos y posteriormente brindarle la atención requerida.

### 7.1.3. Durante la comunicación

a) Al momento de atender la consulta evitar usar términos técnicos, como, por ejemplo:

*"El PDP debe cubrir las brechas de competencias...*
*"El MPP reemplaza al MOF y ustedes no han respetado el segundo paso de la metodología..."*
*"Su CAP provisional no cumple el artículo 15 de la respectiva norma..."*
*"La evaluación de rendimiento debe ser de 360 grados..."*

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

b) Dirigirse al ciudadano/a con respeto y de "usted", al margen de la edad que aparente a través de la voz o tenga realmente.
c) Solicitar cordialmente información adicional al ciudadano/a, respecto de su consulta, que ayude a resolver prontamente su duda.
d) Proporcionar al ciudadano/a información completa que ayude a resolver la duda, respetando los procedimientos y sin violar la reserva tributaria.
e) En caso la llamada deba ser transferida a otro anexo, indicar al ciudadano/a que su llamada será transferida y solicitar espera.

Luego de que el ciudadano/a, haya proporcionado los datos solicitados y dependiendo de la consulta realizada, el servidor/a debe responder:

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

*"Espere un momento en línea por favor, mientras verifico la información en el sistema".*
*"Espere un momento en línea mientras consulto la base legal/ procedimiento vigente/ sistema".*
*"Espere un momento en línea mientras realizo la consulta respectiva"*
(En el caso en que se consulte a un compañero o a un responsable de área).

f) Poner en "espera" (o fondo musical) a la llamada mientras ésta se ve interrumpida. No se debe atender la consulta de un servidor/a mientras esté atendiendo una llamada, el (la) servidor/a deberá de efectuar la consulta a otro servidor/a o jefe inmediato de ser necesario.

g) Agradecer la espera y dar respuesta a la consulta:

*"Sr./Sra./Srta. Muchas gracias por la espera, la respuesta a su consulta.../ acerca de su consulta.../ sobre su consulta..."*

h) En el caso que no se absuelva la consulta en el momento:

Si pese a las coordinaciones realizadas no es posible absolver la consulta; se debe tomar nota de los datos del ciudadano/a (nombre completo y número de teléfono) para llamarlo en una fecha determinada.
*"Por favor Sr./Sra./Srta. Voy a necesitar su nombre completo y su número de teléfono para llamarlo/a y darle la información que requiere*
(Se debe coordinar para dar un plazo a ser cumplido)

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

i) Respetar la fecha acordada para la devolución de la llamada, recordar que ES IMPORTANTE cumplirla.
j) Durante la respuesta no utilizar frases que denoten inseguridad como "bueno, puede ser, a lo mejor".
k) Invitación a formular consulta adicional:
*"¿Tendrá alguna consulta adicional?"*

### 7.1.4. Fin de la comunicación y despedida

a) Una vez que se haya dado respuesta a la consulta despedirse cordialmente de manera formal.
*"Sr./Sra./Srta. Ha sido un gusto atenderlo/a, buenos días/tardes".*
b) Cuando el ciudadano/a dé las gracias, no responder "de nada", responder:
*"Sr. /Sra. / Srta. Estamos para atenderlo/a".*
c) Esperar que el ciudadano/a cuelgue primero y registrar la llamada en un archivo.

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

## 7.2. PROTOCOLO EN CANAL PRESENCIAL

### 7.2.1. Atención en la entrega de tickets en la plataforma de atención al ciudadano/a

a) El servidor/a encargado de entrega del ticket (asistente o recepcionista) espera al ciudadano/a con una postura que denote que está presto a brindarle atención, manteniendo visible el fotocheck.
b) En caso se detecte visualmente que es un ciudadano/a que debe ser atendido por atención preferencial, emitir un ticket de atención preferente, sin que el ciudadano/a necesariamente lo haya solicitado.
c) Al tener contacto con el siguiente ciudadano/a, mantenerse alerta, concentrado e interesado por él/ella. Recibir al ciudadano/a con cordialidad, ser amable, agradable y empático, gestual y verbalmente.
d) Dirigirse al ciudadano/a con respeto y de "usted".
e) Saludar al ciudadano/a de manera formal, tratándolo siempre de usted, aun cuando él no lo hiciera. Hablar con claridad para que sea entendido por el ciudadano/a sin problema. El saludo y dialogo inicial puede tener el siguiente tenor:

*"Buenos días / Buenas tardes señor, señora o señorita".*
*"¿Qué trámite o consulta va a realizar?". (De acuerdo con su respuesta se le entrega el ticket correspondiente y el formato de "Encuesta de satisfacción al ciudadano/a")*
*Tenga su ticket, por favor tome asiento y espere que aparezca su número en pantalla (módulo o ventanilla). Además, necesitamos que nos ayude a servirlo mejor completando el formato de encuesta que se le ha entregado y cuando lo tenga completo por favor lo devuelve aquí a recepción o lo deposita en el buzón de sugerencias"*

f) En el caso que el ciudadano/a solicitara información y fuera posible al servidor/a brindársela, hacerlo de manera clara y precisa.

### 7.2.2. Atención en los módulos y/o ventanillas

#### 7.2.2.1. Inicio de la comunicación

a) Durante la atención tener actitud amable y de respeto.
b) Los servidores/as responsables de gestionar y brindar los servicios de atención deben considerar el enfoque intercultural que permita atender de manera pertinente las necesidades de los diferentes grupos étnicos-culturales que se presenten, considerando, que es muy poco probable que haya ciudadanos/as que acudan a SERVIR y no se expresen en español o no lo comprendan.
c) Demostrar al ciudadano/a interés en conocer y atender sus requerimientos. Además, si extiende la mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar la conversación".

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

d) Esperar al ciudadano/a con una postura que denote que se está presto a brindarle atención, mantener visible el fotocheck.
e) Al llamar al siguiente ciudadano/a, deberá mantenerse atento, concentrado e interesado por él.
f) Recibir al ciudadano/a con cordialidad. Ser amable, agradable y empático, gestual y verbalmente.
g) De ser el caso, invitarlo a sentarse, señalando el asiento con la palma de la mano extendida hacia arriba e indicando:

*"Tome asiento, por favor".*
*"¿Me permite su ticket?". "¿Cuál es su nombre?".*

h) Saludar al ciudadano/a de manera formal, tratándolo siempre de usted o identificándolo con su apellido, aun cuando él no lo hiciera, manteniendo contacto visual, diciendo, por ejemplo:

*"Buenos días / Buenas tardes señor, señora o señorita (apellido del ciudadano/a)".*

i) Invitar al ciudadano/a a realizar su *consulta o trámite. Iniciar siempre la comunicación con un mensaje cordial, utilizando en todo momento un tono de voz adecuado, así como una buena pronunciación.*

*"¿En qué lo puedo servir?".*

**7.2.2.2. Durante la comunicación**

a) Para la atención al ciudadano/a, utilizar un lenguaje que ayude a una buena comunicación.
b) Antes que el ciudadano inicie la exposición de su consulta, el servidor/a, deberá verificar los ciudadanos en cola, si lo considera necesario, deberá indicar al ciudadano/a que su consulta debe ser puntual debido al número de personas en espera.
c) Dirigir la mirada hacia el ciudadano/a mientras realiza su consulta o solicita su trámite; hacer las anotaciones que estén referidas al tema que se está tratando.
d) Ser puntual en las respuestas, sin llegar a ser cortante.
e) De ser necesario para absolver la consulta, solicitar con cortesía los documentos o la información que requiera para la consulta o el trámite:

*"¿Me permite el número de su documento de identidad y sus documentos por favor?".*

f) Si el ciudadano/a quiere mostrar un documento, no debe ser rechazado sin antes haberlo leído con la atención debida.
g) Solicitar al ciudadano/a que permita momentáneamente, cuando se requiera realizar una consulta a otro servidor/a o superior:

*"Por favor, permítame hacer unas coordinaciones/consultas...".*

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

h) Si pese a las coordinaciones realizadas no es posible absolver la consulta o efectuar el trámite, tomar nota de los datos del ciudadano/a (nombre completo y número de teléfono), para llamarlo en una fecha determinada.

i) Antes de derivar al ciudadano/a a otro módulo de Plataforma de Atención al ciudadano/a, se puede indicar lo siguiente:

*"Sr./Sra./Srta. (Mencionar el apellido) usted va a pasar a otro Módulo (...) en donde con mucho gusto lo atenderá el Sr./Sra./Srta. (Mencionar el apellido) para (mencionar el motivo de la derivación). Por favor, pase".*

**7.2.2.3. Fin de la comunicación**

a) Antes de dar por finalizada la atención, asegurarse de haber brindado un buen servicio. La despedida debe ser cordial y agradeciendo al ciudadano/a por su visita.

b) Antes de dar por culminada la visita, repasar la información proporcionada al ciudadano/a, para verificar que sea:

- Clara, que haya comprendido su contenido.
- Concisa, que responda puntualmente a su necesidad.
- Válida, que se ajuste a los procedimientos vigentes.
- Completa, que le permita cumplir sus obligaciones correctamente.

Este es un paso discrecional que se debe emplear solamente en los casos de consultas en los que el servidor/a considere necesario reforzar la información antes transmitida.

Para hacer el resumen:

*"Sr. /Sra. /Srta., permítame hacer un resumen sobre su consulta".*

c) Corroborar que el ciudadano/a no tenga dudas adicionales.

*"¿Ha sido clara la información que acabo de brindarle?"*

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

d) Para los servidores/as de trámites y solamente cuando se ha efectuado una sola gestión se realiza la siguiente pregunta:

*"¿Hay algún otro trámite que usted desee realizar?"*

Si el ciudadano/a realizó ya dos trámites este paso podría obviarse.

e) El servidor/a debe invitar al ciudadano/a a utilizar el calificador electrónico para medir el nivel de satisfacción por la atención recibida, asimismo solicitar al ciudadano/a a llenar la "Encuesta de servicio al ciudadano/a" que le fue entregada junto con su ticket de atención e

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

indicarle una vez más el lugar donde devolverla o depositarla una vez completada.

f) Una vez culminada la atención, mostrar su voluntad de servicio y al igual que en el saludo despedirse de manera formal:

*"Sr./Sra./Srta./ ha sido un gusto atenderlo, buenos días/tardes".*

En el caso que SERVIR traslade de manera temporal o parcial su ubicación para la atención a los ciudadanos, deberá adaptar los diálogos y términos de acuerdo con los usos de la región correspondiente para que la comunicación sea eficaz.

### 7.3. PROTOCOLO PARA CASOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Se define una situación de atención preferencial, como aquella que se da prioritariamente a los adultos mayores, mujeres embarazadas, con niños o niñas en brazos, o personas en condición de discapacidad, por lo que se debe proceder de la siguiente manera:

a) Desde el ingreso al ambiente donde se realiza el servicio, el servidor/a encargado debe orientarlos para que se sitúen en el área destinada para personas preferenciales; dar prelación y serán atendidos en el módulo especial sin tener que esperar.
b) Antes de llevar a cabo cualquier acción el servidor/a deberá identificarse, brindarle información de la oficina donde se encuentra y preguntarle qué tipo de trámite desea realizar.
c) Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, no dirigirse a los adultos con discapacidad como si fueran niños, evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares, mirarlos con naturalidad y no hacer ni decir algo que incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes
d) Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante, debe dársele el tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase y verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
e) Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual se evitará el contacto físico, salvo que sea a solicitud del ciudadano/a, en cuyo caso esté será a través de brindarle el brazo a fin que se le pueda guiar y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.

Es importante saber que se puede usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
V°B°
S. Arenas
SJSC

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

f) Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
g) Para atender a personas con sordo-ceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
h) La atención a personas con discapacidad física o motora no debe implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón) y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro; a las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos, cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dada la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
i) Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona. Ignorar los comportamientos que nos puedan parecer extraños como problemas de vocalización o gestos inusuales.
j) Cuando sean personas de talla corta (enanismo o de características similares), el servidor/a debe ubicar al ciudadano/a en un sitio adecuado, buscar la forma que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al usuario según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla corta como niños, lo cual no es correcto.

## 7.4. RECOMENDACIONES PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN CON PERTINENCIA CULTURAL

Para el caso de la atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a los ciudadanos/as en situación de pobreza extrema):

a) El servidor/a deberá mostrar actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
b) Cuidar de manera especial que el trato sea digno, sin prejuicio.
c) Indicar los espacios de espera para que sean de fácil identificación en este grupo de personas, con un lenguaje de "comunicación accesible".

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

Para la atención a grupos étnicos minoritarios (comunidades indígenas, afro descendiente, afro peruano y etnias):

a) Buscar la homogeneidad del trato, con una comunicación sin discriminación, libres de frases o expresiones estereotipadas o prejuiciosas.

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

b) Identificar las particularidades lingüísticas si habla español utilizar un lenguaje sencillo, usando sinónimos de fácil comprensión, si no se ha dejado entender repetir la frase, de no poder comunicarse en español, haber identificado al interior de la organización un servidor que tenga conocimientos de dichas lenguas para que colabore en la atención al ciudadano, mientras tanto debe pedírsele al ciudadano/a que explique con señas la solicitud y pedir los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud.

## 7.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano/a que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correos electrónicos institucionales y página web de SERVIR.

### 7.5.1. Correo electrónico:

a) El servidor/a es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle acceder a terceros.
b) Seguir el protocolo establecido por SERVIR con relación al uso de plantillas y firmas. Imprimir los correos electrónicos sólo en los casos en que sea necesario conservar una copia en papel.
c) Los comunicados internos de la entidad se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual éstos no se deben imprimir.
d) Cuando un funcionario reciba una petición a través de su correo electrónico institucional deberá re direccionarlo al info@servir.gob.pe para su atención respectiva.
e) Dentro de la estructura del correo que se enviará es necesario definir el tema del mensaje de forma clara y precisa en el campo "Asunto", así como en el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
f) Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
g) Empezar la comunicación con una frase como por ejemplo:

   *"Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".*

h) Escribir siempre en un tono formal y ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
i) Si el mensaje es largo, es recomendable dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones. No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios. Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo. Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer y estar atento al

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL V°B° S. Arenas SJSC

tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

j) El servidor/a debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.

k) Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad a quien recibe el correo electrónico.

### 7.5.2. Protocolo de atención en redes sociales

El servicio al ciudadano/a en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención, por tanto la Subjefatura de Comunicaciones e Imagen Institucional debe monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes periódicamente.

La comunicación en redes sociales se utiliza para dar a conocer las últimas actividades y servicios de SERVIR y se le informa al ciudadano/a de manera impersonal el área a dónde dirigir sus consultas o reclamos.

## 7.6. ATENCIÓN ESCRITA

Este canal permite a los ciudadanos/as, a través de comunicaciones escritas (físicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

En el caso de cartas o cualquier otro tipo de documento físico, la Sub Jefatura de Comunicaciones e Imagen Institucional es quien diseña y propone los lineamientos y aspectos específicos que correspondan para este tipo de comunicaciones formales, como membrete, tipo de letra y texto para responder; dichos lineamientos son aprobados por la Alta Dirección.

## 7.7. PROTOCOLO DE COMPORTAMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO

En caso un ciudadano/a tenga una actitud negativa dentro de las instalaciones de SERVIR o hacia uno de los servidores/as de esta entidad, se recomienda tomar en cuenta las siguientes medidas:

a) En caso el ciudadano/a levante la voz, el servidor/a debe seguir hablándole con el mismo nivel de intensidad de voz que empezó desde el inicio, si esto persiste el servidor/a con un tono de voz amable y con un lenguaje adecuado deberá pedirle al ciudadano/a que baje el volumen de su voz. Se recomienda que antes de pedirle esto al ciudadano/a se le ofrezca una solución a su insatisfacción, de lo contrario la posibilidad de que esta medida resulte será baja.

b) En caso el ciudadano/a insulte al servidor/a o utilice lenguaje ofensivo, racista o discriminatorio, el servidor/a debe mantener la calma; en caso esto se repita y altere la

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.

calma del lugar de atención, el servidor o sus compañeros deberá llamar al Sub Jefe de Servicio al Ciudadano quien conversará con el ciudadano/a a fin que manifieste su problema, de no lograr controlar la situación deberá llamar al personal de seguridad y por último a un miembro de la Policía Nacional de Perú.

c) En situaciones de conflicto, aunque la persona grite, incluso se exceda en las palabras, el servidor no deberá calmarlo con frases como: "¡no grite!" o "¡cálmese por favor!".

d) Errores frecuentes que se cometen en esta situación son:
   - Discutir sobre quién tiene la razón.
   - Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.

e) Es importante demostrar interés, que el ciudadano se sienta escuchado. Se pueden utilizar frases como: "entendemos su problema" o "comprendemos lo importante que es para usted...".

f) Se procederá a atender al ciudadano/a sólo si éste se calma.

g) De suceder que un servidor de SERVIR pierda la calma generando una situación de conflicto será necesario que los compañeros intervengan de modo que la ocurrencia sea controlada, disipada y concluida. Es necesario la intervención del Sub Jefe de Servicio al Ciudadano quien coordinará con el personal de seguridad finalmente.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| ITEM | TEXTO MODIFICADO | VERSIÓN | FECHA | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| | Elaboración inicial del documento | 01 | 20/12/2017 | Sub Jefatura de Servicio al Ciudadano |
| | | | | |

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
VºBº
S. Arenas
SJSC

La impresión de este documento desde intranet-internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" salvo se indique lo contrario.