

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

DIRECTIVA N° 009-2024-MDCH-GM

**"DIRECTIVA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORRILLOS"
 2024**



Rol	Órgano o Unidad Orgánica	V° B°
Elaborado por:	Oficina de Gestión Documentaria Y Atención Al Ciudadano	 Firmado digitalmente por GARCIA RAMIREZ Roxana Rosario FAU 20131368152 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26.12.2024 15:34:04 -05:00
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional	 Firmado digitalmente por CHIRINOS BERROCAL Yehudi Natalio FAU 20131368152 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2024 12:09:54 -05:00
	Oficina General de Asesoría Jurídica	 Firmado digitalmente por LOPEZ OLAYA Veronica Alejandra FAU 20131368152 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2024 08:38:19 -05:00

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ÍNDICE

I. Objetivo:	3
II. Finalidad	3
III. Base Legal:	3
IV. Alcance:	4
V. Responsabilidades:	4
VI. Definiciones:	5
VII. Disposiciones Generales	6
7.1. Atributos del buen servicio	6
7.2. Aptitud y/o actitud para la orientación y atención al ciudadano	6
7.3. Comunicación asertiva para la orientación y atención al ciudadano	7
7.4. Aspectos necesarios en la atención	7
7.5. Gestión de la Calidad en el servicio ciudadano	9
7.6. Recomendaciones generales	10
VIII. Disposiciones Específicas	10
8.1. Etapas de la Atención al Ciudadano	10
8.1.1. Consideraciones previas a la atención	11
8.1.2. Consideraciones durante el servicio	11
8.1.3. Consideraciones posteriores al servicio	11
IX. Disposiciones Adiciones	
9.1. Atención a reclamos	11
9.2. Canales de Atención	12
9.2.1. Canal Presencial:	12
9.2.2. Canal Virtual:	13
9.3. Atención preferente en la Municipalidad Distrital de Chorrillos	16
9.3.1. De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad	16
9.3.2. De la orientación y atención al ciudadano analfabeto	17
9.3.3. De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad física	18
9.4. De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad auditiva	19
9.5. De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad visual	20
9.6. De la orientación y atención a la población LGBTI	21
9.7. De la orientación y atención a la población adulta mayor	22
9.8. Recomendaciones generales para la atención de situaciones difíciles	23
X. Disposiciones Complementarias Finales	23
XI. Anexos	24
XII. Anexo N°03	23

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

DIRECTIVA N° 009-2024-MDCH/GM

“DIRECTIVA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORRILLOS”

I. Objetivo:

Establecer pautas de comportamiento que faciliten al servidor público y/o colaborador de la Municipalidad de Chorrillos tener un proceso de mejora continua para actuar con confianza, seguridad, de manera eficiente, personalizada y amable ante los ciudadanos en cada uno de los canales de atención.

II. Finalidad

Fortalecer la imagen institucional, estandarizar, uniformizar y optimizar los procesos de orientación y atención al ciudadano, alineados a satisfacer sus necesidades y expectativas, poniendo a disposición canales presenciales y digitales que promueven el uso de tecnologías en los entornos digitales.

III. Base Legal:

- 3.1.** Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2.** Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.3.** Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 3.4.** Ley N° 28983, Ley de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- 3.5.** Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- 3.6.** Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 3.7.** Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.8.** Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.9.** Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 3.10.** Decreto Legislativo N° 1256, que aprueba la Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas.
- 3.11.** Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- 3.12.** Decreto Supremo N° 052-2001-RE, que ratifica la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- 3.13.** Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.14.** Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 3.15. Decreto Supremo N° 073-2007-RE, que ratifica la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.
- 3.16. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con discapacidad y sus modificatorias.
- 3.17. Decreto Supremo N° 004-2016-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 3.18. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.19. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de Administración Pública.
- 3.20. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.21. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 3.22. Resolución de Secretaría de Gestión Pública No 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica No 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- 3.23. Resolución Ministerial No 075-2023-VIVIENDA, que aprueba la Modificación de la Norma Técnica A.120, Accesibilidad Universal en Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones.
- 3.24. Resolución de Presidencia N° D000137-2023-CONADIS-PRE, que aprueba la Guía No D000001-2023-CONADIS-PRE, denominada "Guía para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad".
- 3.25. Ordenanza N°480-MDCH, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Chorrillos.
- 3.26. Resolución de Gerencia Municipal N°064-2020-MDCH/GM, que aprueba la Directiva N°005-2020-MDCH/GM, denominada "Directiva que aprueba los Lineamientos para la Formulación, Aprobación, Modificación y Difusión de las Directivas que se elaboren en la Municipalidad de Chorrillos".
- 3.27. Resolución de Gerencia Municipal N°100-2023-GM/MDCH, que aprueba la Directiva N°007-2023-MDCH-GM, denominada "Directiva que regula la elaboración y uso de documentos de comunicación externa e interna en la Municipalidad Distrital de Chorrillos".

IV. Alcance:

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para el personal que labore o preste servicios en la Municipalidad Distrital de Chorrillos, independientemente de su régimen o vínculo contractual.

V. Responsabilidades:

- 5.1. El/la funcionario(a) responsable de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano (OGDAC) debe:

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 5.1.1. Verificar que el personal de su unidad orgánica cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva.
- 5.1.2. Verificar que todo el personal que brinda atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, sea responsable de atender y dar respuesta a todas las solicitudes de orientación dentro del ámbito de su competencia y en el marco de la presente directiva.
- 5.2. El/la funcionario(a) responsable de la Oficina de General de Transformación Digital (OGTD) es responsable de:
 - 5.2.1. La operatividad, mantenimiento y mejora de los sistemas informáticos de los diferentes canales de atención al ciudadano.
- 5.3. El/la funcionario(a) responsable de la Oficina General de Imagen Institucional y Comunicaciones (OGIIC) es responsable de:
 - 5.3.1. La operatividad, mantenimiento y mejora de los sistemas de comunicaciones que emplea la OGDAC para la atención de la ciudadanía.

VI. Definiciones:

Para efecto del procedimiento de Atención al Ciudadano establecida en la presente directiva se entenderá por:

- 6.1 **Administrado.** - La persona natural o jurídica que cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo.
- 6.2 **Atención de calidad.** - Consisten en cumplir con las expectativas que tiene el usuario externo sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.
- 6.3 **Calidad.** - Otorgando más que un buen servicio, es satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- 6.4 **Colaborador.** – Cualquier personal que ejerza funciones de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chorrillos.
- 6.5 **Discapacidad.** - Se refiere, de acuerdo al artículo N°2 de la Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, a la persona que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
- 6.6 **Documento.** - Es aquel que contiene la información en cualquier soporte, producida y conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo, en el ejercicio de sus funciones o en el desarrollo de su actividad o en virtud de sus obligaciones legales. Puede ser medio físico o electrónico.
- 6.7 **Expediente.** - Conjunto ordenado de documentos y actuaciones que reflejan lo actuado en un procedimiento iniciado de parte o de oficio.
- 6.8 **Órgano y/o unidad orgánica.** - Es la unidad de organización en una estructura orgánica.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 6.9 Procedimiento administrativo.** - Es el conjunto de actos y diligencias tramitados ante la Municipalidad Distrital de Chorrillos, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.
- 6.10 Protocolo de servicio.** - Guía que contiene orientación básica fundamental para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- 6.11 Servidor/a civil.** - Se refiere a las personas comprendidas en el literal i) del artículo IV del Título Preliminar del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, así como a los servidores cuyos derechos se regulan por cualquier otro régimen de contratación vigente, sea este nombrado, contratado/a, designado/a, o de confianza que desempeñe actividades o funciones en la Municipalidad Distrital de Chorrillos.

VII. Disposiciones Generales

7.1. Atributos del buen servicio

Todo servidor civil y/o colaborador que realice la función de orientación y atención al ciudadano debe estar enfocado a la promoción de los siguientes atributos:

- 7.1.1. Amable:** Cortés pero también sincero.
- 7.1.2. Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- 7.1.3. Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- 7.1.4. Empático:** La capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- 7.1.5. Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- 7.1.6. Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- 7.1.7. Efectivo:** Resuelve lo pedido.

7.2. Aptitud y/o actitud para la orientación y atención al ciudadano

Los servidores civiles y/o colaboradores de la entidad que realicen actividades vinculadas a la orientación y atención ciudadana promueven una aptitud de tolerancia y respeto. Se considera indispensable que el servidor civil y/o colaborador atienda al ciudadano tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- 7.2.1.** Escuchar pacientemente al ciudadano evitando interrumpirlo.
- 7.2.2.** Mantener una actitud cordial hacia los ciudadanos.
- 7.2.3.** Satisfacer en la medida de lo posible las necesidades ciudadanas.
- 7.2.4.** No generar falsas expectativas.
- 7.2.5.** Ser empático y mantener una adecuada disposición de ánimo.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 7.2.6. Antes de entablar alguna comunicación, ya sea verbal o escrita, debe ser precedida por el saludo.
- 7.2.7. Mantener una postura erguida y establecer contacto visual, cuando la orientación y atención se brinde de manera presencial.
- 7.2.8. Mostrar interés genuino por el ciudadano.
- 7.2.9. Brindar información de manera precisa, honesta y clara.
- 7.2.10. Despedirse de manera educada.

7.3. Comunicación asertiva para la orientación y atención al ciudadano

Los servidores civiles y/o colaboradores de la entidad a cargo de la orientación y atención ciudadana usan un lenguaje sencillo, claro y directo. Por ello, para las comunicaciones verbales o escritas se debe considerar lo siguiente:

- 7.3.1. Ser natural, entender que todos somos personas con los mismos derechos.
- 7.3.2. Evitar el uso de tecnicismos y otros términos que compliquen el entendimiento de la comunicación, en caso sean empleados se debe aclarar su significado.
- 7.3.3. Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- 7.3.4. Brindar atención de manera exclusiva al ciudadano.
- 7.3.5. Evitar tutear al ciudadano.
- 7.3.6. Al dirigirse al ciudadano empezar la frase con "Señor" o "Señora".
- 7.3.7. Evitar respuestas del tipo "Sí" o "No", pues se interpretan como frías y cortantes, salvo que se empleen respuestas automáticas en las comunicaciones a través de los canales digitales, tales como chatbot, chat GPT, entre otros.

7.4. Aspectos necesarios en la atención

- 7.4.1. **Cumpla estrictamente los horarios:** Es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo o que invierte una persona para acercarse a un punto de atención, por esto es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, receso, almuerzo y salida.
- 7.4.2. **Llegue anticipadamente al puesto de trabajo** para iniciar el equipo, verificar sistema y las novedades del día, de no contar con ese tiempo preliminar para ponerse a punto, usted puede afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.
- 7.4.3. **Presentación personal:** Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen institucional, mantenga su identificación visible.
- 7.4.4. **Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado:** Tenga en cuenta que en las relaciones entre personas son recíprocas, se suele recibir lo que se brinda, recuerde que usted también es un ciudadano y que puede estar al otro lado del proceso, por eso desde su rol construya una relación en la cual su interlocutor también se beneficie de sus buenos modales y de sobre todo de su humanidad.
- 7.4.5. **Asuma el rol de servicio:** Sea consciente del impacto de su labor en la vida y desarrollo de la ciudadanía que acude a usted, cuando tenga que retirarse del

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

puesto de trabajo para adelantar una acción relacionada con el requerimiento del ciudadano, tenga en cuenta lo siguiente:

- 7.4.5.1. La prioridad es el ciudadano que está atendiendo.
- 7.4.5.2. Informe el motivo por el cual debe acudir a otro lugar, indíquele el tiempo aproximado que deberá esperar.
- 7.4.5.3. Al regresar, agradézcale por su espera o discúlpese por la demora.

7.4.6. Del lugar donde se ofrece la atención: A través del orden y la pulcritud en el lugar donde se atiende, se ofrece una sensación de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano.

Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, etc.) para esto tenga en cuenta:

- 7.4.6.1. Verifique el orden y aseo del puesto de trabajo.
- 7.4.6.2. Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano.
- 7.4.6.3. Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- 7.4.6.4. Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- 7.4.6.5. Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- 7.4.6.6. Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- 7.4.6.7. Archive los documentos diariamente.
- 7.4.6.8. Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.

7.4.7. Del entorno en las Plataformas de Atención al Ciudadano: La administración de las Plataformas de Atención al Ciudadano debe ofrecer a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera digna un óptimo servicio.

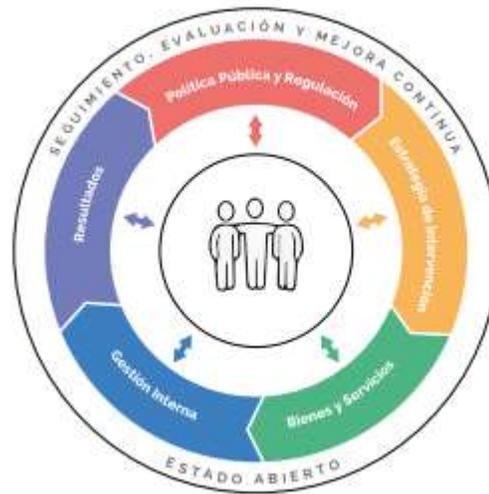
- 7.4.7.1. Disponga contenidos en las pantallas comunicativas que estén relacionados con temas institucionales.
- 7.4.7.2. Proponga la utilización adecuada de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.
- 7.4.7.3. Verifique periódicamente la limpieza y pulcritud de los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

7.5. Gestión de la Calidad en el servicio ciudadano

El modelo para la gestión de la calidad de servicios se estructura conforme a lo establecido en la "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público"; documento aprobado por la Secretaría de la Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el cual se fundamenta en: Política pública y regulación, Estrategia de intervención, Bienes y servicios, Gestión Interna, Resultados, Seguimiento, evaluación y mejora continua y Estado abierto.

Figura N°01. Modelos Conceptual de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030



Fuente: Tomado de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2022-PCM/SGP.

El coordinador o especialista en Atención al Ciudadano, como gestor de la calidad del servicio, realiza las siguientes acciones:

- 7.5.1. Supervisa que los servicios de orientación y atención ciudadana, sean gestionados respetando los plazos de atención, ubicación geográfica y nivel de satisfacción.
- 7.5.2. Velar por el cumplimiento de las disposiciones, procedimientos y protocolos de acuerdo a las normativas establecidas en la Municipalidad Distrital de Chorrillos.
- 7.5.3. Monitorear los espacios de orientación a la ciudadanía y los canales de atención, observando las incidencias que se producen, informando y proponiendo soluciones o propuestas de mejora.
- 7.5.4. Remitir de manera semestral y/o anual un (1) informe dirigido al jefe de la OGDAC, el cual debe contemplar los siguientes tópicos:

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 7.5.4.1.** Información estadística y análisis de los servicios brindados a través de los canales de orientación y atención, mediante el empleo de fichas de atención u otras herramientas para la recolección de datos.
- 7.5.4.2.** Analizar la percepción de la ciudadanía respecto a la orientación y atención brindada, a través de encuestas u otros.
- 7.5.4.3.** Estado situacional de la infraestructura de los espacios de atención presencial y de las condiciones de los canales digitales.
- 7.5.4.4.** Evaluar las necesidades de capacitación y reforzamiento que requieran los servidores civiles a cargo de la orientación y atención directa, en caso corresponda. Las necesidades se deben constituir en insumos para la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas de la entidad.
- 7.5.4.5.** Identificar oportunidades de mejora continua, a fin de promover su implementación, velar por los derechos de la ciudadanía, orientarse a una simplificación del proceso y fortalecer los servicios que se brindan a través de los canales de orientación y atención.

7.6. Recomendaciones generales

En los puntos de contacto, durante la jornada de atención al público se debe contar con un servidor público y/o colaborador ubicado al ingreso para hacer el filtro quien debe tener presente:

- 7.6.1** Si se requiere información general, brindar la información verbal y/o entregarla impresa, evitando que ciudadano tome un turno y espere innecesariamente por la atención.
- 7.6.2** Si se evidencia que el ciudadano presenta algún tipo de condición especial asegurarse de que se brinde una atención prioritaria, generando turno preferencial.
- 7.6.3** Si la persona con discapacidad está acompañada y usted requiere más información, no dude en preguntar directamente para no excluirla del proceso.
- 7.6.4** Presentar una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- 7.6.5** El servidor público o colaborador debe brindar atención, teniendo en cuenta la condición especial que presente, aportando para ello su máximo esfuerzo por concluir la atención en el menor tiempo posible, garantizando que la información sea clara, útil y que satisfaga las necesidades del ciudadano.

VIII. Disposiciones Específicas

8.1. Etapas de la Atención al Ciudadano

Con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

8.1.1. Consideraciones previas a la atención

8.1.1.1. Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.

8.1.1.2. Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al ciudadano, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.

8.1.1.3. Garantizar fácil acceso a la información.

8.1.2. Consideraciones durante el servicio

8.1.2.1. El ciudadano debe conocer el avance, los tiempos de espera y los pasos a seguir.

8.1.2.2. Requerir sólo aquello que es necesario, evitando la solicitud repetitiva de documentos que ya han sido entregados.

8.1.2.3. Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

8.1.3. Consideraciones posteriores al servicio

8.1.3.1. Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.

8.1.3.2. Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.

8.1.3.3. Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.

8.1.3.4. Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre dichos factores, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.

IX. Disposiciones Adicionales

9.1. Atención a reclamos

Cuando un servidor público y/o colaborador recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad, por ello debe:

9.1.1. Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.

9.1.2. Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 9.1.3. Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- 9.1.4. Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- 9.1.5. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un reclamo en el Libro de Reclamaciones Físico o Digital es de treinta días hábiles, de acuerdo al artículo 14°, del Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

9.2. Canales de Atención

Los canales de atención son medios a través de los cuales el ciudadano interactúa con la entidad con el propósito de obtener información, orientación o asesoría relacionada con el quehacer de la entidad.

9.2.1. Canal Presencial:

Mediante el canal presencial, los servidores civiles y/o colaboradores brindan atención de contacto directo y personalizado, basada en principios de calidad e inclusión a la ciudadanía, en las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Chorrillos, y en otras que este disponga.

9.2.1.1. Plataforma de Atención al Ciudadano (PAC). - Es la unidad física general de orientación en la modalidad presencial, por la cual los servidores civiles y/o colaboradores de las distintas unidades orgánicas, orientan las necesidades e inquietudes de los ciudadanos previos a la iniciación de un procedimiento.

Entre ellas se encuentran:

- PAC Casa de la Juventud
- PAC Curva

*El horario de atención al usuario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 5:00 p.m. (jornada continua) y sábados de 9 a.m. a 1 p.m.

Además, en establecimientos de Centros Comerciales, los siguientes:

- PAC C.C. Real Plaza
- PAC C.C. Plaza Lima Sur
- PAC C.C. Mega Plaza Cedros

*El horario de atención al usuario es de lunes a viernes de 9:00 a.m. 1:00 p.m. y 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 9am a 1 pm.

9.2.1.2. De la orientación y atención presencial:

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- a) La expresividad en el rostro es relevante, por tanto; se debe mantener el contacto visual en todo momento, demostrar interés gestualmente, empatía con el caso, queja o necesidad de información.
- b) El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés, amable y sonriente.
- c) La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones, a fin de que la información sea comprensible para el ciudadano; la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible, es decir evitar el uso de tecnicismos.
- d) Asistir al ciudadano en la emisión del ticket de atención en concordancia al servicio que requiera y orientarle a que espere el anuncio y/o llamado.
- e) La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; por ello, se debe mantener una postura firme y erguida, y se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- f) En las ventanillas de orientación y atención al ciudadano, se debe mantener el escritorio en perfecto orden y aseo, no debe haber elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- g) En las ventanillas de orientación y atención al ciudadano, evitar consumir alimentos y bebidas.
- h) Evitar responder llamadas personales o laborales en el momento de brindar la orientación y atención a la ciudadanía.
- i) Evitar retirarse del módulo de trabajo, debe enfocar su atención y esfuerzo a las necesidades que el ciudadano expone. Si tuviera que retirarse del módulo, este debe ser para la consecución de la propia atención, para lo cual se debe informar al ciudadano. Por ejemplo: "Necesito fotocopiar el documento, me tendré que ausentar un momento, con su permiso Señor/a."
- j) Ante situaciones críticas debe usar la técnica del parafraseo a fin de disminuir la carga emocional y lograr que el ciudadano se sienta comprendido; es decir, escuchar atentamente, quitar la connotación negativa y neutralizar el lenguaje usando frases como, por ejemplo: "Sí, le entiendo correctamente, su caso es..."; "En otras palabras...".
- k) En caso de identificar que el ciudadano hable otra lengua o idioma, debe canalizarse su atención hacia un orientador que pueda comunicarse en dicho idioma.
- l) En caso en ese momento no se cuente con el orientador que hable dicha lengua o idioma que pueda servir de traductor, se debe utilizar la tecnología para contactar a otro personal fuera de la sede de atención y así se brinde dicho servicio.

9.2.2. Canal Virtual:

Mediante este canal se promueve una cultura digital e inclusiva, garantizando que los requerimientos ciudadanos sean gestionados dentro de las consideraciones de la presente directiva, así como las prescritas en la Ley de

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Gobierno Digital, su reglamento y otra normatividad conexas que fuera emitida por autoridades competentes o instituciones reguladoras.

9.2.2.1. De la orientación y atención al ciudadano a través de correo electrónico

Es la extensión electrónica utilizada para atender y/o absolver consultas ciudadanas respecto a los procedimientos provistos por la Municipalidad Distrital de Chorrillos.

- a) Al recibir la comunicación de la ciudadanía, analizar el tipo de comunicación en el más breve plazo.
- b) En caso sea una solicitud o consulta inmediata, responder en los siguientes términos: "Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches. Gracias por seguir nuestra cuenta oficial de... En relación a su solicitud / consulta, le indicamos lo siguiente...".
- c) En caso sea una solicitud o consulta que no puede ser respondida de manera inmediata, responder lo siguiente: "Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches. Gracias por seguir nuestra cuenta oficial en... En relación a su solicitud o consulta, le indicamos que en este momento coordinaremos con el órgano y/o unidad orgánica respectiva a fin de que usted sea contactado/a, para lo cual sería tan amable de proporcionar sus datos personales (Nombre y apellidos completos, Documento Nacional de Identidad (DNI), correo electrónico personal y número de celular).
- d) Si la solicitud no es clara, requerir de forma amable información adicional con preguntas como: "¿Puede precisar con más detalle su consulta?", o "¿Podría facilitarnos algún dato adicional?".
- e) Cerrar la comunicación con la siguiente frase: "La Municipalidad Distrital de Chorrillos agradece su comunicación".
- f) En caso el ciudadano remita documentación a través de este medio, hacer de su conocimiento que la Municipalidad Distrital de Chorrillos cuenta con canales oficiales para recepción documental y trámite correspondiente.

9.2.3. Canal Telefónico

9.2.3.1. De la orientación y atención al ciudadano a través de comunicaciones telefónicas

Es la extensión de telecomunicaciones que faculta a los servidores civiles y/o colaboradores atender y/o absolver, de manera exclusiva, las consultas ciudadanas respecto a los procedimientos ya iniciados o por iniciarse en la entidad.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- a) Contestar las llamadas con prontitud, es recomendable que el número de tonos no excedan las tres (3) timbradas.
- b) Evitar hablar con terceros y/o continuar alguna conversación adicional cuando se esté próximo a responder la llamada telefónica.
- c) Mantener una postura relajada y natural, el servidor civil y/o colaborador a cargo de la atención debe proyectar su imagen a través de su voz: hablar con claridad, buena vocalización y articulación de las palabras, manteniendo un tono de voz homogéneo, amigable y vivaz al momento de dar respuesta al requerimiento, a fin de que la persona entienda correctamente el mensaje y se sienta satisfecho con la atención.
- d) Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y emisión de la voz como alimentos, chicles o líquidos.
- e) Cuando se recibe una llamada, dedicarse exclusivamente a atender la misma siendo amable y respetuoso; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- f) Comunicar la información de manera clara, explícita y sencilla, demostrando seguridad en el mensaje y disposición de ayuda.
- g) La velocidad con que se comunica la información debe ser levemente menor a la usada en persona.
- h) Se debe usar un volumen medio de voz para comunicarse por teléfono. Una adecuada vocalización ayuda más que subir innecesariamente el volumen de la voz.
- i) Disponer de la relación de nombres, teléfonos y cargo de los servidores civiles y/ o colaboradores responsables de los procesos relacionados con la atención al ciudadano, de manera que estén al alcance cuando sean requeridos.
- j) Proceder con la conversación cordialmente: "Buenos días", "Buenas tardes", e inmediatamente después, dar la bienvenida diciendo: "Bienvenido/a al Despacho Presidencial, mi nombre es...".
- k) Para identificar a su interlocutor; debe solicitar los datos del ciudadano, haciendo uso de la siguiente frase: "¿Podría brindarme su nombre y apellidos, y número de Documento Nacional de Identidad (DNI)?".
- l) El servidor civil y/o colaborador debe realizar el registro del administrado atendido en el soporte digital que la OGDAC proporcione para su compilación, de manera exacta y sustentada, con el fin de determinar, en el futuro, el motivo de atención de cada ciudadano por llamada.
- m) Identificado el ciudadano, dirigirse a él como "Señor" o "Señora". Evitar el tuteo.
- n) Preguntar: ¿En qué podemos ayudarlo/a? o ¿Cuál es su consulta? Escuchar atentamente que el interlocutor exprese su necesidad, tomando nota de los puntos relevantes de su consulta.
- o) Durante el diálogo con el ciudadano, usar palabras como: "¿entonces?", "¿y qué ha ocurrido después?", "le comprendo", estas palabras animan al ciudadano y lo hacen sentir que está siendo escuchado.
- p) Evitar interrumpir al ciudadano, esperar a que termine de hablar antes de orientarlo.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- q) Si no queda clara la explicación del ciudadano, puede hacer preguntas para esclarecer la consulta: ¿Cumplió con...? ¿Recibió respuesta a...?, etc.
- r) En caso de ser necesario dejar en espera la llamada, no dejar en espera al ciudadano por más de treinta (30) segundos, siempre retome la llamada informando la razón de la espera. Al retomar la llamada, explicar la razón de la demora y disculparse o agradecer por la espera, en caso de haber excedido el tiempo promedio decir: "Gracias por esperar Señor/a".
- s) Si se estima que el tiempo de espera será largo, brindarle la opción al ciudadano de que pueda esperar en línea o se procederá a devolver la llamada al teléfono o celular que proporcione. Solicitar el número telefónico para contactarse posteriormente: "Señor/a, indíqueme un número telefónico para poder contactarlo, por favor". Indicarle que en el transcurso del día se le va a devolver la llamada y asegurarse de dar cumplimiento al compromiso asumido en la atención.
- t) Transferir solo aquellas llamadas que el servidor civil y/o colaborador no puede atender con prontitud o requieren de información más detallada. Antes de transferir la llamada, informar al ciudadano la razón de la misma.
- u) Despedirse amablemente del ciudadano e informar sobre otros canales de atención disponibles del Despacho Presidencial. "Hasta luego Señor/a, gracias por llamar al Despacho Presidencial".
- v) Esperar a que el ciudadano cuelgue o termine la llamada telefónica.

9.3. Atención preferente en la Municipalidad Distrital de Chorrillos

La Municipalidad Distrital de Chorrillos brinda orientación y atención al ciudadano enmarcada en las disposiciones establecidas en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su reglamento; así como lo señalado en la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y su modificatoria mediante la Ley N° 28683.

9.3.1. De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad

- 9.3.1.1.** Dirigirse a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Ellas deben de indicar luego si es que prefieren que el acompañante los represente.
- 9.3.1.2.** Prestar atención a la persona y no a su discapacidad.
- 9.3.1.3.** Evitar tratar a las personas con discapacidad como si fueran niños, no hablarles o escribirles infantilizando o menoscabando su situación.
- 9.3.1.4.** Mantener la discreción, no preguntar el origen o causas de su discapacidad.
- 9.3.1.5.** Cuando la atención sea presencial, el servidor civil a cargo, debe ser prudente y preguntar antes de tocar a la persona con discapacidad o manipular sus ayudas técnicas u objetos de apoyo como bastones, muletas, sillas de ruedas, etc., ya que podría causarles incomodidad o

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

generar algún riesgo a su integridad. Preguntar: ¿Desea recibir ayuda?
¿cómo puedo ayudarle?

- 9.3.1.6.** Asistir al ciudadano a generar el ticket de atención preferencial según el servicio solicitado por el ciudadano y orientarle que espere el anuncio y/o llamado.
- 9.3.1.7.** Usar palabras adecuadas cuando se dirija a una persona con discapacidad pues podría ofenderse y sentir que atentan contra su dignidad y capacidades. Evitar los términos minusválido, discapacitado, lisiado, sordomudo, entre otros. El término apropiado es personas con discapacidad.
- 9.3.1.8.** Usar términos y expresiones inclusivas.
- 9.3.1.9.** Si un ciudadano con discapacidad vuelve al módulo de orientación y solicita información otra vez, explicar nuevamente con calma y evite conductas que haga sentir a la persona ofendida.
- 9.3.1.10.** Otorgar el tiempo que requiera la persona con discapacidad para expresar sus ideas y realizar su consulta. No asuma o suponga información o situaciones que no le haya manifestado.
- 9.3.1.11.** En caso de que los ciudadanos lleguen directamente a plantear su problema y en el desarrollo de la conversación surgen otros adicionales, consultas o reclamos, es importante que el servidor llegue al fondo del problema, evitando que el ciudadano se sienta invadido en su privacidad. En estos casos es necesario plantearle al ciudadano las distintas soluciones que puedan existir.
- 9.3.1.12.** Verificar que la información brindada a la persona con discapacidad haya sido comprendida, solicitando la retroalimentación. Si es necesario volver a explicar, hacerlo en términos más simples y sencillos.

9.3.2. De la orientación y atención al ciudadano analfabeto

En caso de ciudadanos analfabetos o aquellos que estén impedidos de realizar por sí mismo algunas acciones que concreten su atención, por ejemplo: el llenado de formatos, presentar un escrito, leer un documento u otras acciones similares, el servidor civil y/o colaborador a cargo de la orientación y atención realiza lo siguiente:

- 9.3.2.1.** Asistir en todo momento y explicar los requisitos y/o elementos que se requieren para la atención.
- 9.3.2.2.** Asistir en el llenado del documento que efectúa el ciudadano.
- 9.3.2.3.** De requerir la suscripción de un documento o formato se optará por lo siguiente:
 - 9.3.2.3.1.** En caso de suscribir mediante huella digital, asistir al ciudadano situando su dedo índice en el campo de firma.
 - 9.3.2.3.2.** En caso de que el ciudadano desee firmar, se debe asistir al ciudadano situando su mano hacia el campo de firma.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

9.3.3. De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad física

- 9.3.3.1.** Saludar cordialmente e invitar al ciudadano y a su acompañante (si cuenta con uno) a acercarse al módulo de atención, aun cuando este se encuentre fuera del local, utilizando la siguiente frase: "Señor/a, por favor adelante".
- 9.3.3.2.** Asistir al ciudadano para la generación del ticket de atención preferencial según el servicio solicitado y orientarle que espere el anuncio y/o llamado.
- 9.3.3.3.** Cuando acudan a las instalaciones ciudadanos con discapacidad física, asegurar las condiciones y brindar ayuda para facilitar la accesibilidad, su ingreso y ubicación, respetando el ritmo de desplazamiento (caminar despacio), si lo requiere, brindar la silla de ruedas, brindarle la mano o el brazo para ayudarlo a desplazarse y facilitar la atención preferencial de acuerdo a Ley.
- 9.3.3.4.** Si el ciudadano acude en silla de ruedas, consultarle si necesita ayuda, si la respuesta es positiva, ayudarlo en el desplazamiento hacia el lugar de estacionamiento hasta el anuncio y/o llamado para su atención, e igualmente cuando haya sido anunciado, ayudarlo en el desplazamiento hacia el módulo de orientación (no empujar la silla sin antes consultárselo al ciudadano).
- 9.3.3.5.** Si el ciudadano con discapacidad usa muletas, previa consulta, brindarle las facilidades de apoyo corporal para su desplazamiento, establecer un espacio que le sea accesible donde las muletas sean colocadas temporalmente hasta finalizar su atención. Evitar el contacto físico, como tomar por el brazo o por la ropa a una persona con bastón, andador o muletas que no solicite ayuda, pues podríamos desestabilizarla.
- 9.3.3.6.** Disponer de espacios cerca a la persona con movilidad reducida a fin que puedan mantener sus ayudas técnicas (muletas, andador, bastones) mientras está sentado.
- 9.3.3.7.** Respetar el tiempo necesario que necesite la persona con movilidad reducida al trasladarse de la sala de espera hasta el módulo de orientación. No lo apresure y evite jalarlo o empujarlo.
- 9.3.3.8.** El servidor civil y/o colaborador debe identificarse inmediatamente con su nombre y apellido, "Buenos días, mi nombre es... ¿En qué le puedo ayudar?".
- 9.3.3.9.** Solicitar el nombre del ciudadano: "Por favor Señor/a bríndeme su nombre, apellido y Documento Nacional de Identidad (DNI)".
- 9.3.3.10.** Al terminar la orientación o atención, despedir al ciudadano con una sonrisa y con voz cálida, agradeciendo su visita.
- 9.3.3.11.** Transmitir siempre la sensación de que se han realizado todas las gestiones para poder atenderlo, asegurando que el ciudadano haya quedado conforme con la atención brindada.
- 9.3.3.12.** Igualmente, previa consulta, brindar ayuda al ciudadano que hace uso de muletas, brindando apoyo corporal, una mano o brazo para que se levante sin ningún inconveniente, y acercarle las muletas.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

9.3.3.13. Despedirse de manera cordial diciendo: "Fue un gusto atenderlo Señor/a, gracias por su visita".

9.4. De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad auditiva

- 9.4.1.** Saludar cordialmente e invitar al ciudadano y a su acompañante (si cuenta con uno) a acercarse al módulo de atención, utilizando un lenguaje gestual claro (la persona con discapacidad auditiva necesita ver sus labios para complementar la información que se le brinda). Utilizar la siguiente frase: "Señor/a, por favor adelante". Asegurarse de hacer el ademán de invitación con los brazos.
- 9.4.2.** En caso acudan a las instalaciones de la entidad personas con discapacidad auditiva y física, si lo requiere, se le facilita la silla de ruedas o apoyo corporal (brindarle la mano o el brazo para ayudar a desplazarse).
- 9.4.3.** El personal de seguridad interna, siendo el primer filtro en el recibimiento de los ciudadanos, informa al orientador respecto a la discapacidad del ciudadano.
- 9.4.4.** Asistir al ciudadano en la generación del ticket de atención preferencial según el servicio solicitado y orientarle que espere el anuncio y/o llamado.
- 9.4.5.** Al momento de comunicarse, se debe establecer contacto visual, hablar de frente y pausadamente para que el ciudadano pueda leer sus labios, de ser el caso. Asimismo, debe mantener una imagen serena y amigable en señal de cortesía.
- 9.4.6.** El servidor civil y/ o colaborador a cargo de la atención ciudadana preferencial, se debe identificar inmediatamente con su nombre y apellido, mediante lenguaje de señas: "Buenos días, mi nombre es... ¿En qué le puedo ayudar?".
- 9.4.7.** Solicitar el nombre del ciudadano y el Documento Nacional de Identidad (DNI): "Por favor Señor/a bríndeme su nombre, apellidos y Documento Nacional de Identidad".
- 9.4.8.** En caso se le dificultara la comunicación con la persona con discapacidad auditiva, el servidor civil y/o colaborador a cargo de la atención debe solicitar el apoyo de un intérprete de Lengua de Señas (LS) de la entidad. En caso que el intérprete no se encuentre, se debe realizar una videollamada con el fin de concretar la prestación del servicio del intérprete y establecer una comunicación efectiva.
- 9.4.9.** Si no se cuenta con intérprete de LS, se debe solicitar que el ciudadano con discapacidad auditiva escriba en un papel su consulta o inquietud, motivo de su visita. Sea breve y claro, pues una persona con discapacidad auditiva usa frases cortas y concretas.
- 9.4.10.** Evitar cubrir la cara con las manos o con otros accesorios y/o distractores (lapicero, chicles, computadora, etc.).
- 9.4.11.** Modular las palabras con naturalidad. No hablar ni muy de prisa ni muy despacio, sino vocalizar de forma clara sin exagerar; asimismo, utilizar frases cortas y sencillas para una comprensión total de lo que se está informando.
- 9.4.12.** No alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite el ciudadano.
- 9.4.13.** Invitar al ciudadano a expresar la razón de su visita, mediante el servicio del intérprete o de forma escrita, preguntarle: ¿De qué manera puedo ayudarlo,

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Señor/a? ¿En qué le puedo ayudar, Señor/a? Escuchar/leer atentamente cuando el ciudadano exprese su necesidad o las razones de su visita.

- 9.4.14. Si no quedó clara la exposición del ciudadano, puede hacer preguntas mediante la ayuda del intérprete o de la comunicación escrita, para esclarecer la consulta: ¿Cumplió con...? ¿Recibió respuesta a...? etc.
- 9.4.15. Al momento de realizar las preguntas, dirigirse con amabilidad a la persona con discapacidad. Solo si el acompañante es autorizado a representar a la persona con discapacidad auditiva, se debe dirigir a él o ella.
- 9.4.16. Ofrecer información adicional de los servicios que presta la Municipalidad Distrital de Chorrillos. "¿Señor/a, le puedo ayudar en algo más?". Finalmente, brindarle de forma escrita el número telefónico y/o correo electrónico del Despacho Presidencial.
- 9.4.17. Con ayuda del intérprete o mediante la comunicación escrita, el servidor civil y/o colaborador a cargo de la atención debe despedirse: "Fue un gusto atenderlo Señor/a, gracias por su visita".

9.5. De la orientación y atención al ciudadano con discapacidad visual

- 9.5.1. Saludar cordialmente e invitar al ciudadano y a su acompañante (si cuenta con uno) a que se acerque al módulo de atención, utilizando la siguiente frase: "Señor/a, por favor adelante".
- 9.5.2. Saludar claramente a la persona de modo que no exista duda de que se está dirigiendo a ella, para lo cual, el servidor a cargo de la atención debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario, no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- 9.5.3. Prestar ayuda, siempre en cuando sea solicitada. Consultar previamente es importante.
- 9.5.4. Para guiar a una persona con discapacidad visual, pose la mano de él o ella sobre su hombro o brazo a fin de que se deje guiar. Caminar relajadamente a medio paso, informándole de aquellos objetos y/o cosas que no pueda percibir, por ejemplo: ubicación de la silla, lugar, sonido del sistema de tickets y otros.
- 9.5.5. Describirle los lugares por los que se camina, informar los cambios de ambiente, la existencia de escaleras, obstáculos con antelación. Darles orientaciones precisas "a dos pasos encontramos las escaleras", "a un metro de distancia, a la izquierda, hay un tacho de basura pequeño", "frente a Ud. hay una silla".
- 9.5.6. No utilizar expresiones indefinidas o aproximativas, términos como allí o por aquí, carecen de sentido para el ciudadano con discapacidad visual. Lo mismo ocurre cuando se señala algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas de la posición que se indica con respecto al propio ciudadano. Por ejemplo, utilizar expresiones correctas como: "a su derecha se encuentra la puerta", "delante de usted está el módulo de orientación", "a unos dos pasos está...".
- 9.5.7. Evite expresiones o exclamaciones que puedan provocar inseguridad en la persona, tales como: "¡Uf!" o "cuidado", cuando veamos un peligro para este

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ciudadano. Es preferible decirle: "alto, no siga", con el fin de evitar que continúe avanzando, se sugiere explicarle posteriormente los motivos de dicha acción.

- 9.5.8. No restringir el ingreso de la asistencia del perro guía, en caso el ciudadano lo utilice como apoyo.
- 9.5.9. Eliminar obstáculos (como cables en el suelo, puertas entreabiertas u otros) a fin de minimizar riesgos para personas con discapacidad visual.
- 9.5.10. Generar el ticket de atención preferencial según el servicio solicitado por el ciudadano y orientarle que espere el anuncio y/o llamado.
- 9.5.11. Ofrecerle un espacio sin mucho tránsito de otros visitantes como espacio de espera de turno de atención.
- 9.5.12. El servidor a cargo de la atención debe estar al pendiente del ciudadano para prestarle ayuda antes, durante y después de la atención o cuando lo requiera.
- 9.5.13. El servidor se debe identificar inmediatamente con su nombre y apellido, diciendo: "buenos días, mi nombre es... ¿En qué le puedo ayudar?, y escuchar atentamente que exprese su necesidad o las razones de su visita.
- 9.5.14. Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede tomar la suya para hacerle saber que quiere saludarlo.
 - 9.5.15. Dirigir las preguntas de manera amable a la persona con discapacidad.
- 9.5.16. Hable y preste atención al ciudadano, a pesar de que no pueda ver, la persona con discapacidad visual puede percibir si no se le presta atención; asimismo, si mientras el servidor civil y/o colaborador a cargo de la atención le habla y mira en otra dirección, ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- 9.5.17. Si es que va a entregar documentos a una persona con discapacidad visual, manifiéstelo con expresiones como "Hago entrega de su resultado de...", "al frente suyo se encuentra el formato de...", con la finalidad de que la persona se entere de lo que sucede durante la orientación.
- 9.5.18. Mostrar amabilidad, discreción y sobre todo respeto, no se deben propiciar conversaciones íntimas ni las que distorsionen la información que se le brinda al ciudadano.
- 9.5.19. En caso de que el ciudadano requiera tomar conocimiento o firmar algún documento, se le debe brindar la asistencia mediante la lectura del mismo y solicitar su confirmación para el firmado.
- 9.5.20. Al concluir con la orientación, despedir al ciudadano con una voz cálida, y agradeciendo su visita.
- 9.5.21. Transmitir siempre la sensación de que se han realizado todas las gestiones para poder atenderlo. Asegurando que el ciudadano haya quedado conforme con la atención brindada.
 - 9.5.22. Despedirse diciendo: "Fue un gusto atenderlo Señor/a, gracias por su visita".

9.6. De la orientación y atención a la población LGBTI

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

personalidad. Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgenerista o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas).

Por lo anterior, para la atención se debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato buscando que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos, independiente de su identidad sexual:

- 9.6.1.** Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar.
- 9.6.2.** Se puede encontrar con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas andróginas, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asumir ni identificarlas con un género hasta que la persona de una pauta.
- 9.6.3.** Saludar e inmediatamente preguntar el nombre de la persona, esta dará la pauta para que se dirija a ella de acuerdo con su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgenerista.
- 9.6.4.** No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos.
- 9.6.5.** Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.

9.7. De la orientación y atención a la población adulta mayor

La percepción hoy día de la población adulta mayor ha cambiado, hoy vemos una población más activa y participante, esto debido a aumento en la expectativa de vida y a las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que el adulto mayor es portador de saberes y de riquezas culturales, por ellos deben ser respetados y deben contar con una atención preferencial que requiere a su vez una disposición particular:

- 9.7.1.** Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, ni expresiones paternalistas.
- 9.7.2.** Respetar sus ritmos, valores, concepciones y conductas, esto no implica darle la razón sino buscar el consenso y hacerlo entender cada situación.
- 9.7.3.** Procurar ponerse en su lugar para comprender las solicitudes y poner la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- 9.7.4.** Escuchar y ofrecerle validación primero en vez de dar soluciones o discutir, probablemente la persona sólo necesite hablar sobre lo que le está molestando,

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.

Cuando un adulto mayor se extiende en su conversación, ser cortés en la forma que se atiende y escuchar hasta donde le sea posible y teniendo en cuenta lo siguiente:

- Manejar el tiempo de acuerdo con la demanda.
- Mostrar interés, pero dejar claro que debe atender a otras personas.
- Hacer preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Explicar y cerciórese de que la respuesta fue entendible y en un lenguaje claro.

9.8. Recomendaciones generales para la atención de situaciones difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a la entidad ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- 9.8.1.** Mantenga una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- 9.8.2.** Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- 9.8.3.** Evite calificar su estado de ánimo y no pedir al ciudadano que se calme.
- 9.8.4.** No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- 9.8.5.** No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- 9.8.6.** Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- 9.8.7.** Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- 9.8.8.** Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- 9.8.9.** Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- 9.8.10.** Infórmele los procedimientos que se deben seguir.
- 9.8.11.** Comprométase con lo que puede cumplir.

X. Disposiciones Complementarias Finales

10.1. Primera. - De las disposiciones específicas que emita la OGDAC

Toda situación no prevista en la presente directiva, vinculada a la orientación y atención ciudadana, serán normalizadas por la OACGD de la OGS.M.

10.2. Segunda. - De la normatividad que complementa la presente directiva

La orientación y atención derivada de las solicitudes de acceso a la información pública y reclamos se rige por sus propias normas e instrumentos normativos internos de la

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Municipalidad Distrital de Chorrillos, al igual que los procesos de Gestión Documental.

10.3. Tercera. - De la coordinación interinstitucional.

En caso el ciudadano solicite orientación y/o atención respecto a procedimientos o trámites que no brinda la Municipalidad Distrital de Chorrillos, el servidor civil y/o colaborador a cargo de la atención debe coordinar con la entidad correspondiente para canalizar la atención.

10.4. Cuarta. - Del servicio de mensajería a través del uso de robótica asistida e inteligencia artificial.

En coordinación con la OGDAC, la OGTD y el Comité de Gobierno Digital propone y promueve servicios digitales inclusivos que permitan la orientación mecanizada y asistida, realizando de manera previa un mapeo de los procesos que deben ser incluidos a través de dichas plataformas.

10.5. Quinta. - De la orientación y atención de denuncias ciudadanas

La Oficina General de Integridad Institucional garantiza la información de orientación respecto a la presentación de denuncias ciudadanas ante posibles actos de corrupción o falta de ética cometida por personal de la entidad, en coordinación con la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano.

10.6. Sexta. - De la orientación y atención complementaria

Los Órganos y Unidades Orgánicas que brinden orientación y atención a la ciudadanía a través de la administración de la central de comunicaciones o la gestión de visitas (operado por Seguridad Interna) realizadas a las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Chorrillos mediante los accesos del Palacio Municipal u otra sede de la entidad, se alinean a lo establecido por la presente Directiva.

10.7. Séptima. – Respecto a la salvaguarda de la integridad de los servidores, colaborados y/o ciudadanos de la entidad en la Plataforma de Atención al Ciudadano

La Seguridad Interna de la entidad, a cargo de la Subgerencia de Servicios Generales, es la encargada de regular el protocolo de acción en casos que se vulnere el correcto procedimiento de atención al ciudadano. Debe garantizar la seguridad de los que intervengan en el procedimiento de atención, en situaciones difíciles.

XI. Anexos

11.1. Anexo N°01: Ficha de Supervisión Interna en Plataformas de Atención al Ciudadano

11.2. Anexo N°02: Control de Cumplimiento de la Atención en las Plataformas - Ocupación de Módulos (Ventanillas)

11.3. Anexo N°03: Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía respecto al servicio de

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

orientación y atención en las Plataformas de Atención al Ciudadano

11.4. Anexo N°04: Flujograma de Atención Presencial en las Plataformas de Atención al Ciudadano

11.5. Anexo N°05: Flujograma de Atención vía correo electrónico en las Municipalidad Distrital de Chorrillos

11.6. Anexo N°06: Flujograma de Atención Telefónica en las Plataformas de Atención al Ciudadano

XII. Anexo N°03: Informe Técnico Sustentatorio

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ANEXOS

ANEXO N°01: Ficha de Supervisión Interna en Plataformas de Atención al Ciudadano

FICHA DE SUPERVISIÓN INTERNA EN PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁGINA	1 de 1	
		VERSIÓN	1	
		CÓDIGO	0.1	
DATOS DE LA ENTIDAD				
DENOMINACION SOCIAL	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORRILLOS	DOMICILIO	Av. Defensores del Morro N° 2705 (ex Av. Huaylas)	
TIPO DE ACTIVIDAD	PÚBLICA	DIRECCION DE SEDE		
RUC	20131368152	UBICACIÓN		
INFORMACION GENERAL				
RESPONSABLE DEL PAC	NOMBRE DEL PAC	FECHA	HORA DE INICIO HORA DE FIN FIRMA	
SUPERVISION DE LOS PAC				
I. CONDICIONES DE GESTIÓN Y CONTROL QUE DEBE CUMPLIR EL PAC				
1	1.1. TICKETERA	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
	a) Funcionamiento de ticketera	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	b) Orientador en el área de ticketera	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	1.2. ZONA DE INFORMES	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
	a) Cuenta con los insumos y materiales?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	b) Servicio de telefonía	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	c) Computadoras de asesores de informes	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	1.3. ZONA DE ATENCION - VENTANILLAS	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
	a) televisores en zona de atención	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	b) Sillas de atención al ciudadano (Sillas altas)	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	c) Silla de asesores	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	d) Silla de espera en ventanilla	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	e) Sillón de espera	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	f) Computadores de asesores de ventanillas	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	g) Impresoras en zonas de atención	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	1.4. LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
	a) El PAC cuenta con la Señalética del Libro de Reclamaciones Virtual (código QR)	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	b) ¿Los módulos de atención cuentan con la Señalética del Libro de Reclamaciones (Código QR)?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	c) ¿El PAC cuenta con una computadora asignada para el registro del Libro de Reclamaciones Virtual?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	d) El PAC cuenta con un Libro de Reclamaciones físico?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	1.5 GENERALES	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
	a) Viste de manera adecuada y cuida con prolijidad a su arreglo personal	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	b) Internet	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	c) Energía eléctrica	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	d) Sistema de iluminación	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
e) Orden y limpieza	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
f) Señaléticas	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
g) Ventiladores	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
h) Equipos de aire acondicionado	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
i) Servicios Higiénicos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
j) Botiquin	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
k) Sistema de audio	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
l) Sistema de video vigilancia	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
m) Botiquin	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
II. REQUERIMIENTO LOGÍSTICO PARA EL FUNCIONAMIENTO EN LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
2	2.1 CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
	a) Cumplimiento de contrato de alquiler	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	b) Cumplimiento de recomendaciones brindadas por el Centro Comercial	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	



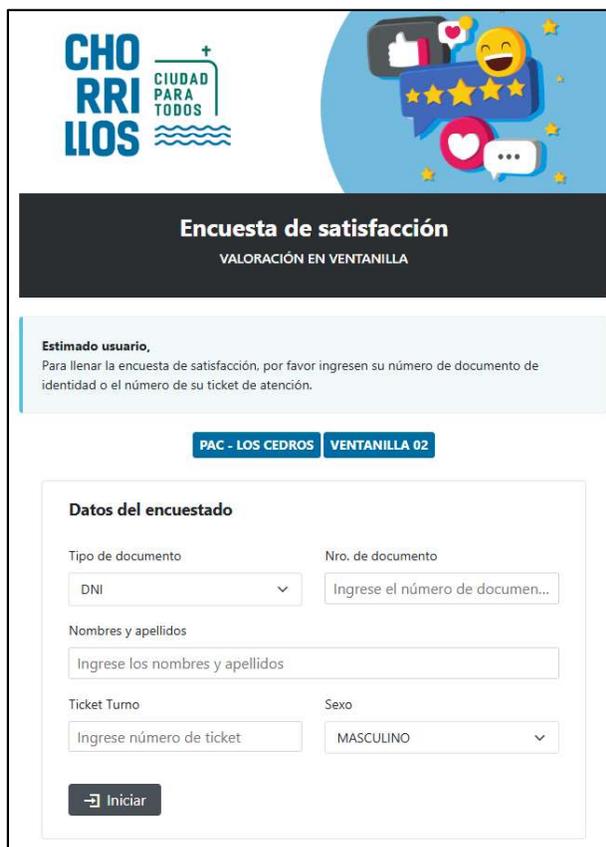
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ANEXO N°02: Control de Cumplimiento de la Atención en las Plataformas – Ocupación de Módulos

FORMATO 2 – CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE LA ATENCION EN LAS PLATAFORMAS – OCUPACION DE MODULOS																								
		REPORTE CONSOLIDADO DE MÓDULOS DESOCUPADOS DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS PARTICIPANTES																			Código	2		
																					Versión	2		
PAC		MES										AGOSTO								N° DE MODULOS DESOCUPADOS				
		Jueves	Viernes	Sábado	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado		
LINIDADES PARTICIPANTES	MODULOS ASIGNADOS EN EL MES	8-Ago	9-Ago	10-Ago	12-Ago	13-Ago	14-Ago	15-Ago	16-Ago	17-Ago	19-Ago	20-Ago	21-Ago	22-Ago	23-Ago	24-Ago	26-Ago	27-Ago	28-Ago	29-Ago	30-Ago	31-Ago	MODULOS DESOCUPADOS	OBSERVACIONES EN EL MES
MESA DE PARTES																								
CAJA																								
REGISTRO TRIBUTARIO																								
O. PRIVADAS																								
O. PÚBLICAS																								
CASTASTRO																								
CONTROL Y SANCIONES																								
COMERCIALIZACION																								
INSE																								
COBRANZAS																								
F. TRIBUTARIA																								
<i>TOTAL MÓDULOS DESOCUPADOS</i>																								
_____ <small>FIRMA DE LA COORDINADORA DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCION AL CIUDADANO</small>												_____ <small>FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PAC</small>												

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Anexo N°03: Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía respecto al servicio de orientación y atención en las Plataformas de Atención al Ciudadano



CHO RRI LLOS CIUDAD PARA TODOS

Encuesta de satisfacción

VALORACIÓN EN VENTANILLA

Estimado usuario,
Para llenar la encuesta de satisfacción, por favor ingresen su número de documento de identidad o el número de su ticket de atención.

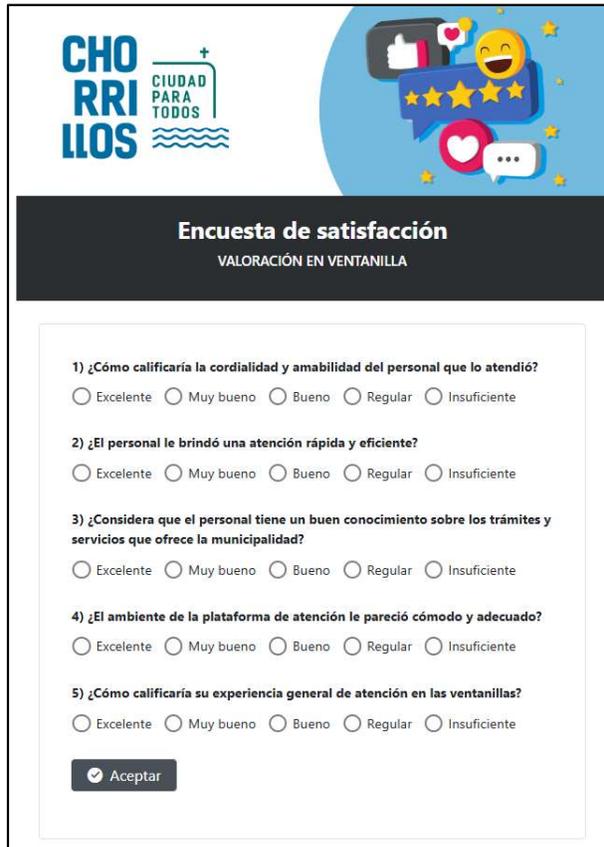
PAC - LOS CEDROS **VENTANILLA 02**

Datos del encuestado

Tipo de documento: Nro. de documento:

Nombres y apellidos:

Ticket Turno: Sexo:



CHO RRI LLOS CIUDAD PARA TODOS

Encuesta de satisfacción

VALORACIÓN EN VENTANILLA

- 1) ¿Cómo calificaría la cordialidad y amabilidad del personal que lo atendió?
 Excelente Muy bueno Bueno Regular Insuficiente
- 2) ¿El personal le brindó una atención rápida y eficiente?
 Excelente Muy bueno Bueno Regular Insuficiente
- 3) ¿Considera que el personal tiene un buen conocimiento sobre los trámites y servicios que ofrece la municipalidad?
 Excelente Muy bueno Bueno Regular Insuficiente
- 4) ¿El ambiente de la plataforma de atención le pareció cómodo y adecuado?
 Excelente Muy bueno Bueno Regular Insuficiente
- 5) ¿Cómo calificaría su experiencia general de atención en las ventanillas?
 Excelente Muy bueno Bueno Regular Insuficiente



CHO RRI LLOS CIUDAD PARA TODOS

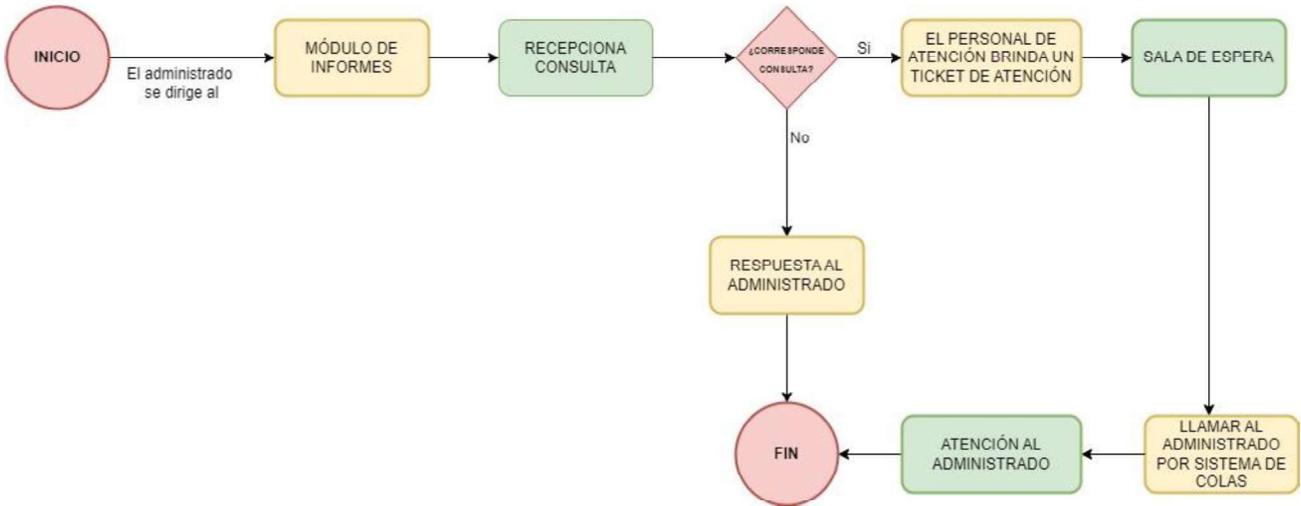
Encuesta de satisfacción

VALORACIÓN EN VENTANILLA

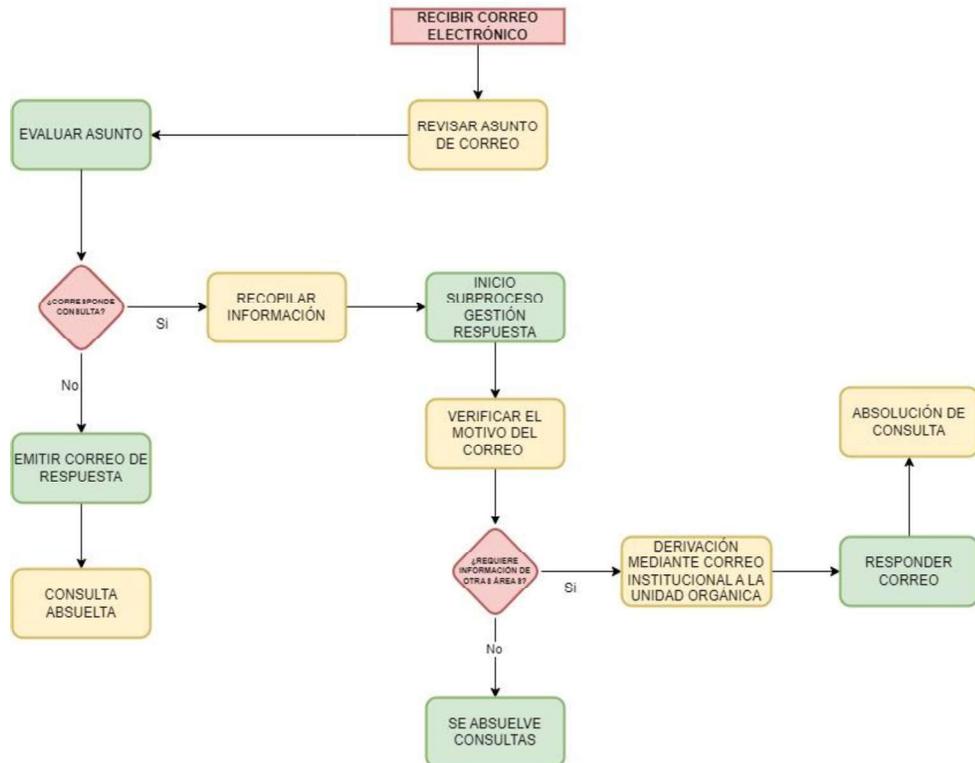
Estimado Ciudadano
Agradecemos que hayas participado en nuestra encuesta de satisfacción. Tu opinión es fundamental para seguir mejorando nuestros servicios.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Anexo 04: Flujograma de Atención Presencial en las Plataformas de Atención al Ciudadano

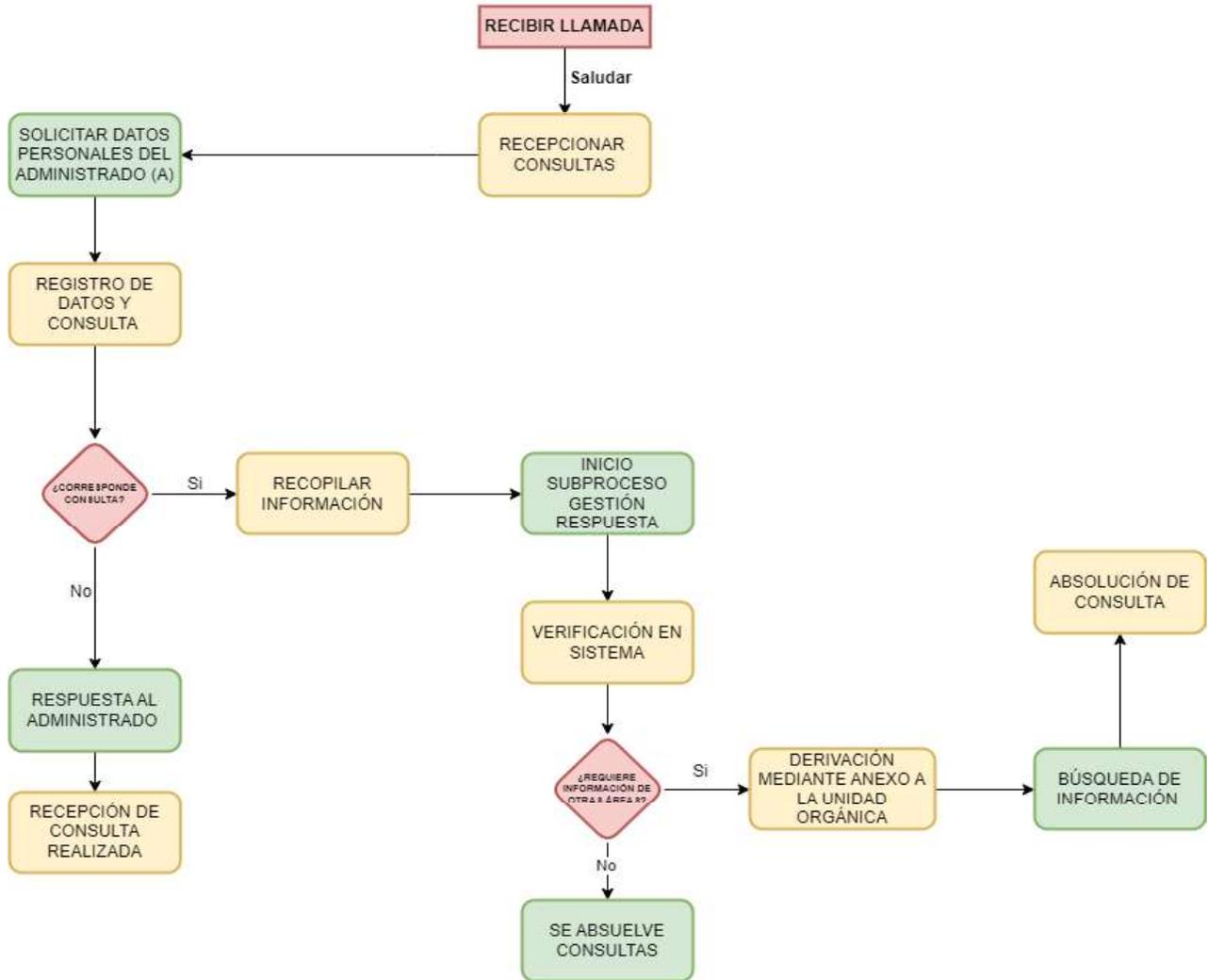


Anexo 05: Flujograma de Atención vía correo electrónico en las Municipalidad Distrital de Chorrillos



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Anexo 06: Flujograma de Atención Telefónica en las Plataformas de Atención al Ciudadano



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

XIII. Anexo 03: Informe Técnico Sustentatorio



Firmado digitalmente por GARCIA RAMIREZ Rosana Rosario PAU
2024.10.16 15:22:53
Cargo: Jefe de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano
Módulo Sign el autor del documento
Fecha: 16.10.2024 15:22:53 -05:00



OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chorrillos, 16 de Octubre del 2024

INFORME TECNICO N° 000027-2024-MDCH/OGDAC

Para	: EDGARDO RODOLFO ARRIBASPLATA VALLEJOS JEFE DE LA OFICINA GENERAL DE SECRETARIA MUNICIPAL
Asunto	: INFORME TÉCNICO DE PROYECTO DE DIRECTIVA DENOMINADO "DIRECTIVA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORRILLOS".
Referencia	: a) PROVEIDO 000705-2024-MDCH/OGDAC b) MEMORANDUM 000119-2024-MDCH/OPMII c) MEMORANDUM 001632-2024-MDCH/OGSM d) INFORME 000310-2024-MDCH/SGEPI e) INFORME 001208-2024-MDCH/OA f) INFORME 000088-2024-MDCH/GDA g) INFORME 000089-2024-MDCH/SGSPS h) MEMORANDUM 000140-2024-MDCH/SGMVO i) INFORME 000012-2024-MDCH/PPM j) MEMORANDUM MULTIPLE 000077-2024-MDCH/OGSM k) INFORME 000052-2024-MDCH/GAT l) INFORME 000355-2024-MDCH/SGCL m) INFORME 000386-2024-MDCH/SGDH n) INFORME 000180-2024-MDCH/SGGRD o) INFORME 000366-2024-MDCH/OSG p) INFORME 000193-2024-MDCH/SGPUC q) INFORME 000088-2024-MDCH/GDHPS r) INFORME 000232-2024-MDCH/SGT s) INFORME 000509-2024-MDCH/SGPV t) MEMORANDUM 000340-2024-MDCH/OGTD u) INFORME 000776-2024-MDCH/SGRT v) INFORME 000278-2024-MDCH/OC w) INFORME 000177-2024-MDCH/SGAV x) INFORME 000177-2024-MDCH/SITEC y) INFORME 000421-2024-MDCH/SGLP z) INFORME 000038-2024-MDCH/GDET aa) INFORME 000439-2024-MDCH/OTH bb) INFORME 000103-2024-MDCH/GSCV cc) INFORME 000634-2024-MDCH/SGS dd) INFORME 000283-2024-MDCH/SGCC ee) MEMORANDUM 000141-2024-MDCH/OGII ff) INFORME 000099-2024-MDCH/GSCV gg) INFORME 000137-2024-MDCH/OGAF hh) INFORME 000634-2024-MDCH/SGS ii) INFORME 000015-2024-MDCH/OGIIC jj) MEMORANDUM CIRCULAR 000001-2024-MDCH/OGSM kk) INFORME 000324-2024-MDCH/OGDAC
Fecha	: Chorrillos, 23 de Agosto de 2024

Tengo a bien dirigirme a usted, para informarle que, con el presente informe técnico se está recomendando la aprobación del proyecto de directiva denominado "Directiva para el Protocolo de Atención al Ciudadano"; el cual cumplo con elevar a su despacho para que se sirva otorgar la

RGR/rtr/RGF/rz

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



OFICINA DE GESTION DOCUMENTARIA Y ATENCION AL CIUDADANO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

conformidad pertinente, y sean alcanzados los actuados a la Alta Gerencia para su aprobación, emitiendo para el efecto el resolutivo correspondiente.

I. BASE LEGAL

- 1.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 1.3. Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 1.4. Ley N° 28983, Ley de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- 1.5. Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- 1.6. Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 1.7. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 1.8. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 1.9. Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 1.10. Decreto Legislativo N° 1256, que aprueba la Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas.
- 1.11. Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- 1.12. Decreto Supremo N° 052-2001-RE, que ratifica la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- 1.13. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 1.14. Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 1.15. Decreto Supremo N° 073-2007-RE, que ratifica la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.
- 1.16. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con discapacidad y sus modificatorias.
- 1.17. Decreto Supremo N° 004-2016-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 1.18. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



OFICINA DE GESTION DOCUMENTARIA Y ATENCION AL CIUDADANO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 1.19. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de Administración Pública.
- 1.20. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 1.21. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 1.22. Resolución de Secretaría de Gestión Pública No 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica No 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- 1.23. Resolución Ministerial No 075-2023-VIVIENDA, que aprueba la Modificación de la Norma Técnica A.120, Accesibilidad Universal en Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones.
- 1.24. Resolución de Presidencia N° D000137-2023-CONADIS-PRE, que aprueba la Guía No D000001-2023-CONADIS-PRE, denominada "Guía para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad".
- 1.25. Ordenanza N°480-MDCH, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Chorrillos.
- 1.26. Resolución de Gerencia Municipal N°064-2020-MDCH/GM, que aprueba la Directiva N°005-2020-MDCH/GM, denominada "Directiva que aprueba los Lineamientos para la Formulación, Aprobación, Modificación y Difusión de las Directivas que se elaboren en la Municipalidad de Chorrillos",
- 1.27. Resolución de Gerencia Municipal N°100-2023-GM/MDCH, que aprueba la Directiva N°007-2023-MDCH-GM, denominada "Directiva que regula la elaboración y uso de documentos de comunicación externa e interna en la Municipalidad Distrital de Chorrillos".

II. ANTECEDENTES

- 2.1. Considerando que la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, a través del Informe N.º 000324-2024-MDCH/OGDAC de fecha 8.05.2024, ha presentado el proyecto de directiva denominado "Directiva para el Protocolo de Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chorrillos", cuyo objetivo es proporcionar herramientas de calidad para la atención ciudadana. Este instrumento busca facilitar la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen las destrezas en el trato con los ciudadanos que interactúan con la entidad.
- 2.2. En atención a las facultades conferidas y en concordancia a los literales a) y o), del artículo 42 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Chorrillos, que dispone las funciones del Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, se hace de conocimiento esta nueva normativa que busca uniformizar el procedimiento de orientación y atención al ciudadano en la entidad.

RGR/rtr/RGR/rtr

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



OFICINA DE GESTION DOCUMENTARIA Y ATENCION AL CIUDADANO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 2.3. Que, con Memorándum Circular N°000001-2024-MDCH/OGSM de fecha 09.05.2024, la Secretaría Municipal solicita a las unidades orgánicas emitan su opinión correspondiente, en plazo máximo de siete (07) días hábiles, a fin de continuar con los trámites administrativos para su aprobación.
- 2.4. En tal sentido, La Oficina de Imagen Institucional y Comunicaciones, mediante Informe N°00015-2024-MDCH-OGIIC de fecha 22.05.2024, emite opinión favorable.
- 2.5. Mediante Informe N°000634-2024-MDCH-SGS de fecha 21.05.2024, la Subgerencia de Serenazgo se pronuncia y emite opinión favorable.
- 2.6. Mediante Informe N°137-2024-MDCH/OGAF de fecha 21.05.2024, la Oficina General de Administración y Finanzas, destaca la importancia de dicha herramienta para la regulación efectiva de la recepción y atención a la ciudadanía por parte del personal de las diversas unidades orgánicas, contribuyendo a la eficiencia en el uso de recursos.
- 2.7. Mediante el Informe N°000099-2024-MDCH/GSCV, la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Vial, considera oportuna y viable que la entidad cuente con una Directiva Para el Protocolo de Atención al Ciudadano, por ser una herramienta de gran utilidad al establecerse las pautas y comportamientos para lograr la mejora continua de nuestra entidad municipal.
- 2.8. Mediante el Memorándum N°000141-2024-MDCH/OGII de fecha 24.05.2024, la Oficina General de Ética e Integridad indica que el proyecto de Directiva no cuenta con las características técnicas para ser considerado como directiva.
- 2.9. Mediante el Informe N°000283-2024-MDCH/SGCC de fecha 27.05.2024, la Subgerencia de Control y Cobranzas indica que el presente proyecto no ha desarrollado cómo llegar a la mejora de la atención. En este caso, propone desarrollar los conocimientos de los servidores públicos de acuerdo a la materia que debe tener todo personal para poder informar de manera idónea.
- 2.10. Mediante Informe N°000439-2024-MDCH/OTH de fecha 21.05.2024, la Oficina de Talento Humano recomienda la incorporación de esta directiva al Programa de Inducción General como un módulo introductorio para que se transmita a todos los colaboradores nuevos antes de su incorporación a la institución. En ese sentido, considera viable el proyecto de directiva, toda vez que brinda beneficios para el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas a los colaboradores.
- 2.11. Mediante Informe N°000038-2024-MDCH/GDET de fecha 20.05.2024, la Gerencia de Desarrollo Económico y Turismo, da conformidad y considera viable el proyecto de directiva.
- 2.12. Mediante Informe N°000421-2024-MDCH/SGLP de fecha 20.05.2024, la Subgerencia de Limpieza Pública concluye la opinión favorable del proyecto, ya que refleja el compromiso que tiene la administración de brindar el mejor servicio de atención a los administrados.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



OFICINA DE GESTION DOCUMENTARIA Y ATENCION AL CIUDADANO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 2.13. Mediante Informe N°000177-2024-MDCH/SITEC de fecha 20.05.2024, la Subgerencia de Inspecciones Técnicas en Establecimientos Comerciales considera que el proyecto de directiva es viable considerando la normatividad vigente.
- 2.14. Mediante Informe N°000177-2024-MDCH/SGAV de fecha 20.05.2024, la Subgerencia de Áreas Verdes remite con opinión favorable la aprobación del proyecto de directiva.
- 2.15. Mediante Informe N°000278-2024-MDCH/OC de fecha 20.05.2024, la Oficina de Contabilidad señala que en atención a lo prescrito en el Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Ordenanza N°480-2024-MDCH/OGDAC, no corresponde a su despacho emitir opinión al respecto.
- 2.16. Mediante Informe N°000776-2024-MDCH/SGRT de fecha 17.05.2024, la Subgerencia de Registro Tributario concluye que resultaría conveniente la implementación de la presente directiva, toda vez que permitirá garantizar los principios, derechos y deberes que le competen a la ciudadanía y a los servidores públicos, a fin de asegurar un servicio que satisfaga las necesidades.
- 2.17. Mediante Memorandum N°000340-2024-MDCH/OGTD de fecha 17.05.2024, la Oficina General de Transformación Digital informa que emite opinión favorable en referencia al numeral 5.2 del proyecto de directiva. Asimismo, menciona que se encuentra en concordancia a los objetivos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 2.18. Mediante Informe N°000509-2024-MDCH/SGPV de fecha 16.05.2024, la Subgerencia de Participación Vecinal remite su opinión favorable para la implementación del proyecto de directiva, debido a que este acuerdo busca lograr una mejor atención a los administrados.
- 2.19. Mediante Informe N°000232-2024-MDCH/SGT de fecha 16.05.2024, la Subgerencia de Transporte sugiere incorporar en el ítem correspondiente a base legal, el Decreto Supremo N°004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.20. Mediante Informe N°000068-2024-MDCH/GDHPS de fecha 15.05.2024, la Gerencia de Desarrollo Humano y Programas Sociales emite opinión técnica favorable al presente proyecto de directiva, sin embargo, resulta indispensable se precise el procedimiento de aplicación del Formato 1 y Formato 2.
- 2.21. Mediante Informe N°000193-2024-MDCH/SGPUC de fecha 13.05.2024, la Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro informa que, no se establece observación alguna a lo planteado, por lo que emite opinión favorable.
- 2.22. Mediante Informe N°0000398-2024-MDCH/OSG de fecha 13.05.2024, la Oficina de Servicios Generales determinó que dicha oficina no tiene competencia al respecto.
- 2.23. Mediante Informe N°000180-2024-MDCH/SGGRD de fecha 14.05.2024, la Subgerencia de Gestión del Riesgo de Desastres, considera viable el proyecto de directiva.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



OFICINA DE GESTION DOCUMENTARIA Y ATENCION AL CIUDADANO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 2.24. Mediante Informe N°000386-2024-MDCH/SGDH de fecha 13.05.2024, la Subgerencia de Educación, Cultura y Deporte brinda opinión favorable en relación a la propuesta de directiva.
- 2.25. Mediante Informe N°000355-2024-MDCH/SGCL de fecha 09.05.2024, la Subgerencia de Comercialización y Licencias considera viable el proyecto de directiva, teniendo en cuenta sugerencias precisadas: establecer un personal encargado de orientación para casos de personas que cuenten con algún tipo de discapacidad.
- 2.26. Mediante Informe N°000052-2024-MDCH/GAT de fecha 11.05.2024, la Gerencia de Administración Tributaria emite opinión favorable respecto al proyecto de directiva.
- 2.27. Mediante Informe N°000012-2024-MDCH/PPM de fecha 06.06.2024, la Procuraduría Pública Municipal no emite ninguna observación respecto al proyecto de directiva, puesto que es de vital importancia que sean de fácil accesibilidad tanto para el ciudadano como al servidor público.
- 2.28. Mediante Memorándum N°000140-2024-MDCH/SGMVO de fecha 10.06.2024, la Subgerencia de Mantenimiento Vial y Ornato emite opinión favorable al proyecto de directiva.
- 2.29. Mediante Informe N°000089-2024-MDCH/SGSPS de fecha 10.06.2024, la Subgerencia de Salud y Programas Sociales emite algunas sugerencias respecto al numeral IV - Alcance-, el numeral 7.2.1. -Escucha activa-, el numeral 7.3. -Aspectos Comunes y Necesarios en la Atención-, el numeral 7.4.3. -Deberes de la Entidad-. Finalmente, emite opinión favorable para la aprobación de la directiva propuesta.
- 2.30. Mediante Informe N°000066-2024-MDCH/GDA de fecha 05.06.2024, la Gerencia de Desarrollo Ambiental emite opinión favorable al proyecto de directiva, considerando que la implementación de este protocolo es fundamental para mejorar la calidad de la atención a los ciudadanos.
- 2.31. Mediante Informe N°001208-2024-MDCH/OA de fecha 20.06.2024, la Oficina de Abastecimiento emite opinión favorable al proyecto de directiva.
- 2.32. Mediante Informe N°000310-2024-MDCH/SGEPI de fecha 24.06.2024, la Subgerencia de Estudios y Proyectos de Infraestructura emite opinión favorable a fin de continuar con el trámite correspondiente para su aprobación.
- 2.33. Mediante Memorándum N°001632-2024-MDCH/OGSM de fecha 21.06.2024, la Oficina General de Secretaría Municipal remite a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional los actuados del Proyecto de Directiva para el Protocolo de Atención al Ciudadano, así como los pronunciamientos de las gerencias y subgerencias respecto a la misma.
- 2.34. Finalmente, mediante Memorándum N°000119-2024-MDCH/OPMII de fecha 26.06.2024, la Oficina de Planeamiento, Modernización Institucional e Inversiones hace llegar algunos

RGR/tr/RGR/tr

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

alcances a este despacho para su consideración en el planteamiento del proyecto de directiva.

III. Análisis

3.1. Respecto al numeral 2.8, en el que la Oficina General de Ética e Integridad menciona que la presente propuesta de protocolo no puede aprobarse bajo la categoría normativa de directiva, se precisa lo siguiente:

En relación con la base legal, se han actualizado y recogido las últimas disposiciones emitidas por la Secretaría de Gestión Pública, por lo cual se incorpora la normativa, bajo enfoques inclusivos, tales, como: enfoque de género, discapacidad e interculturalidad.

De acuerdo con dichos parámetros y los establecidos en la Directiva 005-2020-MDCH-GM, que define a la Directiva como:

"Normas o lineamientos técnicos de carácter operativo o administrativos que se formulan en atención a las necesidades de los diferentes órganos y unidades orgánicas y tienen por objeto establecer y determinar procedimiento o acciones, deberán de realizarse en cumplimiento de la normativa vigente o de acuerdo a la mejora de proceso, en el ámbito de su competencia".

Resulta necesaria su formulación, debido que, existe un vacío normativo respecto a dichos procedimientos de atención al público, que integran a los diversos órganos y/o unidades orgánicas para establecer trato con el ciudadano de manera directa o indirecta en la ejecución de sus funciones.

Respecto a las demás observaciones, se realizó la subsanación al análisis, en cumplimiento a la normativa vigente.

3.2. Respecto al numeral 2.9, sobre las observaciones planteadas, se realizó el levantamiento de observaciones a los puntos planteados en el Informe N°000283-2024-MDCH/SGCC, considerando los textos propuestos por la Subgerencia de Control y Cobranzas.

3.3. Respecto al numeral 2.10, donde señala la Oficina de Talento Humano la incorporación de un programa de inducción al protocolo de atención al ciudadano; al respecto, con fecha 13.09.24 se estableció una reunión de coordinación con la unidad en mención y se propuso un trabajo colaborativo con la finalidad de establecer un programa de capacitaciones anual.

3.4. Respecto al numeral 2.19, en el cual la Subgerencia de Transporte sugiere incorporar a la base legal del proyecto de directiva el Decreto Supremo N°004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, todo en cuanto señala los derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo. Al respecto, se realizó la incorporación de dicha normativa a la base legal del proyecto.

3.5. Respecto al numeral 2.29, en el cual la Subgerencia de Salud y Programas Sociales emite algunas sugerencias sobre el proyecto de directiva, estas han sido subsanadas en su

RGR/trr/RGR/trr

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

totalidad, teniendo en cuenta que el trabajo articulado, cooperativo y consensuado es clave para mejorar la calidad del servicio y cumplir con los objetivos.

- 3.6. Por lo mencionado, el presente proyecto de Directiva se encuentra enmarcado en las pautas de atención al ciudadano, desplegado en la "Guía para el trato adecuado de personas con discapacidad", en las que se desarrollan las acciones por parte de los servidores, con la finalidad de garantizar el libre ejercicio de derechos y evitar las barreras de atención en la administración pública.
- 3.7. Complementariamente, conforme se ha expuesto en la parte de los antecedentes del presente informe, se ha incorporado criterios de la Norma Técnica N° 001-2022-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, que considera que la calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas.
- 3.8. Respecto a las disposiciones específicas, la propuesta de directiva refiere diferentes tipos de protocolos de orientación y atención, vinculados a mecanismos de prevención y protección a la población en general, sin distinción.
- 3.9. Asimismo, conforme a lo mencionado en los párrafos que anteceden, es necesario incorporar los enfoques transversales de derechos, género e interculturalidad en la propuesta de directiva como parte de la atención inclusiva.
- 3.10. Es por ello que, se considera necesario la inclusión de lo señalado en el presente proyecto, con la finalidad de complementar las oportunidades de mejora que se puedan ir identificando y utilizarlo de herramienta para la medición del nivel de satisfacción relacionado con el servicio de orientación y atención a la ciudadanía.

IV. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- 4.1. Ante lo expuesto y en mérito a las competencias otorgadas por el Reglamento de Organización y Funciones, identifica oportuno, contar con una normativa que establezca un protocolo para la orientación y atención al ciudadano en la Municipalidad de Chorrillos, a fin de uniformizar los procesos y gestionar las atenciones brindadas a través de los canales presenciales y digitales, así como fortalecer la imagen institucional en busca el acercamiento a la ciudadanía.
- 4.2. Asimismo, se recomienda, salvo mejor parecer que, en atención a la "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público", se generen indicadores relacionados a las acciones de cumplimiento por parte de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, informando de esta manera, a la Alta Dirección, los resultados alcanzados de la medición de los indicadores previstos en el Anexo de la propuesta de Directiva formulada a través del presente.
- 4.3. Complementariamente, se ha tomado como fuente normativa para la elaboración del presente proyecto, las pautas dispuestas en la "Guía para el trato adecuado a las personas con discapacidad", aprobada mediante la Resolución de Presidencia N° D000137-2023-CONADIS-PRE, con la finalidad de promover la atención inclusiva en la entidad, así como

RGR/rtr/RGR/rtr

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



OFICINA DE GESTION DOCUMENTARIA Y ATENCION AL CIUDADANO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

la eliminación de las barreras comunicacionales, institucionales y otras barreras a las cuales se enfrentan las personas con discapacidad.

4.4. Finalmente, se recomienda trasladar la presente propuesta a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Institucional para continuar con el trámite administrativo que corresponda y fines que estime pertinentes.

Es todo cuanto informa, para los fines pertinentes.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

ROXANA ROSARIO GARCIA RAMIREZ
JEFE DE LA OFICINA DE GESTION DOCUMENTARIA Y ATENCION AL CIUDADANO

RGR/trr/RGR/trr