

RESOLUCIÓN DEPARTAMENTAL N° 1480

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado, en su artículo 272, dispone expresamente que la Autonomía implica la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y los ciudadanos; la administración de sus recursos económicos y el ejercicio de las facultades legislativa, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva, por sus órganos del Gobierno Autónomo en el ámbito de su jurisdicción, competencias y atribuciones.

Que, de conformidad con el de conformidad a los artículos 277 y 279 del mismo texto Constitucional, el Gobierno Autónomo Departamental está constituido por una Asamblea Departamental, con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa departamental en el ámbito de sus competencias y por un Órgano Ejecutivo dirigido por la Gobernadora o el Gobernador, en condición de Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).

Que, la Ley N° 031 Marco de Autonomía y Descentralización, en su artículo 6, define a la Autonomía como la cualidad gubernativa que adquiere en entidad territorial de acuerdo a las condiciones y procedimientos establecidos en la Constitución Política del Estado y la citada Ley, que implica la igualdad jerárquica o de rango constitucional entre entidades territoriales autónomas, la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y ciudadanos, la administración de sus recursos económicos y el ejercicio de las facultades legislativa, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva por sus órganos de gobierno autónomo, en el ámbito de su jurisdicción territorial y de las competencias y atribuciones establecidas por la Constitución Política del Estado y la Ley.

Que, la citada Ley prevé en el numeral 4 del artículo 9, que la autonomía se ejerce a través de la planificación, programación y ejecución de su gestión política, administrativa, técnica, económica, financiera, cultural y social.

Que, el Estatuto Autonómico del Departamento de Santa Cruz, por su parte, prevé en su artículo 1, párrafo IV, que las normas del Gobierno Autónomo Departamental, son aplicables en la jurisdicción del Departamento, en el marco de sus competencias. Establece también el artículo 18, Párrafo I de la misma norma departamental, que la Gobernación ejercerá las funciones administrativas, ejecutivas y técnicas, y la facultad reglamentaria del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, además de las atribuciones que le confiere el presente Estatuto.

Que, el Párrafo II del artículo 39, de la norma precedentemente señalada, por su parte anota que, en virtud de su autonomía política, el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, tiene constitucionalmente atribuidas las facultades legislativas, deliberativas, fiscalizadoras, ejecutivas y reglamentarias en el ámbito de su jurisdicción y competencia.

Que, la Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, de 27 de octubre de 1999, Entre los principios que se rige está el de Reconocimiento de la eficacia, competencia y eficiencia en el desempeño de las funciones públicas para la obtención de resultados en la gestión. El mismo tiene como objeto en el marco de los preceptos de la Constitución Política del Estado, tiene por objeto regular la relación del Estado con sus servidores públicos, garantizar el desarrollo de la carrera administrativa y asegurar la dignidad, transparencia, eficacia y vocación de servicio a la colectividad en el ejercicio de la función pública, así como la promoción de su eficiente desempeño y productividad.

Que, en su Artículo 12° del precitado cuerpo normativo, se establece que la actividad pública deberá estar inspirada en principios y valores éticos de integridad, imparcialidad, probidad, transparencia, responsabilidad y eficiencia funcionaria que garanticen un adecuado servicio a la colectividad.

Que, de igual forma el Artículo 13° dispone que las entidades públicas deberán promover políticas y normas de conducta regidas por principios y valores éticos que orienten la actuación personal y profesional de sus servidores y la relación de éstos con la colectividad. Toda entidad pública deberá adoptar obligatoriamente un Código de ética, que sea elaborado por la misma entidad u otra entidad afín, de acuerdo al sistema de organización administrativa.

Que, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (SOA), cuya aplicación es obligatoria en todas las entidades públicas, en su artículo 28° establece: “Cada entidad de acuerdo con las características del Servicio que presta, organizará: La atención de retroalimentación de parte de los usuarios sobre la calidad de los servicios y/o bienes prestados, la atención de asuntos que faciliten los trámites del público usuario, los medios de comunicación necesarios para facilitar la orientación al público, en los trámites y gestiones que requiere realizar, la recepción, el registro, la canalización y el seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.

Que, El Decreto Supremo N° 23318-A, que aprueba el Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública, modificado por el Decreto Supremo N° 26237, señala en el artículo 3 que: I. El servidor público tiene el deber de desempeñar sus funciones con eficacia, economía, eficiencia, transparencia y licitud. Su incumplimiento genera responsabilidades jurídicas. II. Los servidores públicos responderán en el ejercicio de sus funciones: a) Todos ante sus superiores jerárquicos hasta el máximo ejecutivo, por conducto regular; b) Los máximos ejecutivos ante los titulares de las entidades que ejercen tuición, hasta la cabeza de sector, en secuencia jerárquica; c) Los titulares de éstas, según ley, ante el Poder Legislativo, los Concejos Municipales o la máxima representación universitaria; d) Todos ellos ante la sociedad.

Que el Art. 4 del precitado Decreto Supremo, prescribe: I. Para que un acto operativo o administrativo sea considerado eficaz, económico o eficiente: a) Sus resultados deben alcanzar las metas previstas en los programas de operación, ajustadas en función a las condiciones imperantes durante la gestión, y en especial al razonable aprovechamiento o neutralización de los efectos de factores externos de importancia o magnitud; b) Los recursos invertidos en las operaciones deben ser razonables en relación a los resultados

globales alcanzados; c) La relación entre los recursos invertidos y los resultados obtenidos debe aproximarse a un índice de eficiencia establecido para la entidad o a un indicador externo aplicable.

Que, la Ley Departamental N° 284, de Organización del Ejecutivo Departamental, por su parte prevé en su artículo 5. (Jerarquía Normativa del Ejecutivo Departamental).- El Ejecutivo Departamental tendrá la siguiente jerarquía normativa: (...) 2) *Resoluciones Departamentales*: Firmadas únicamente por la Gobernadora o el Gobernador para: la otorgación de reconocimientos a personas naturales o jurídicas, aprobar reglamentos específicos, reglamentos internos y manuales, así como designar Asesoras o Asesores, Directoras o Directores y otros”.

Que, el artículo 9, de la referida Ley Departamental, establece: (Atribuciones de la Gobernadora o El Gobernador).- La Máxima Autoridad Ejecutiva del Departamento tiene las siguientes atribuciones: (...) 2.- Dirigir al Ejecutivo Departamental en el ejercicio de sus funciones administrativas, ejecutivas y técnicas. 3.- Ejecutar, cumplir y hacer cumplir la Constitución Política del Estado, el Estatuto autonómico, las Leyes nacionales y departamentales en su jurisdicción, reglamentando las mismas cuando corresponda; 4.- Dictar Decretos Departamentales, **Resoluciones** y cualquier otro tipo de actos administrativos que correspondan para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones (...).”.

Que, en lo que respecta a ésta citada Ley Departamental, establece, en su artículo 7 establece que, el Ejecutivo Departamental tendrá como atribuciones generales las siguientes: 12) Planificar, programar y ejecutar la gestión política, administrativa, técnica, económica, financiera, cultural y social del Departamento.

Que por último, con relación a ésta norma, en su Artículo 20.I. 14., dispone que entre las funciones que ejerce la Secretaría Departamental de Hacienda, a través de sus instancias respectivas, está la de Dirigir, administrar y supervisar el funcionamiento de la Ventanilla Única de Trámites (VUT).

Que, mediante nota **CI-DT-SH- VUT N° 149/2023**, de fecha 04 de agosto de 2023, la Profesional II del Equipo de Ventanilla Única de Trámites, de la Dirección del Tesoro, dependiente de la Secretaría Departamental de Hacienda, remitió a la Dirección de Desarrollo Autonómico el “*PROTOCOLO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES*”, solicitando el correspondiente control de legalidad, y manifestando que dicho documento primeramente se mandó a la Dirección de Planificación, los mismos que realizaron su respectiva revisión metodológica.

Que, de igual forma, la Dirección de Tecnología e innovación, mediante nota **GAD – DTI N° 0812/2023**, de fecha 25 de agosto de 2023, informa que se ha procedido a revisar y analizar el “*PROTOCOLO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES*”, el mismo que no tiene observaciones, y manifestando que actualmente se provee las herramientas o sistemas de soporte informáticos a los servicios que desarrolla Ventanilla Única de Trámites del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, para el ciudadano.

Que, en atención al proyecto de Manual presentado, la Secretaría de Justicia mediante la Dirección de Desarrollo Autónomo emite el Informe Legal **IL SJ DDA 2023 105 DSJ**, por el cual se establece que el documento remitido en revisión, se adecúa a lo previsto en el marco normativo vigente y no quebranta las normas, por lo que recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva Departamental – Luis Fernando Camacho Vaca, la aprobación del “*PROTOCOLO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES*”; esto en el marco de la normativa legal vigente y sea mediante Resolución Departamental.

Que, el “*PROTOCOLO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES*”, remitido para aprobación, tiene por objeto establecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio al ciudadano, a través de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del Servicio de Ventanilla Única de Trámites y otros del GAD-SCZ.

Que, en lo que respecta al instrumento legal idóneo para la aprobación del presente Manual, se tiene que el numeral 2) del artículo 5 de la Ley Departamental N° 284, establece que las Resoluciones Departamentales, son aquellas firmadas únicamente por la Gobernadora o Gobernador para: la otorgación de reconocimientos, aprobación de reglamentos específicos, reglamentos internos y manuales.

POR TANTO:

El Gobernador del Departamento de Santa Cruz, en uso de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, el Estatuto Autónomo del Departamento de Santa Cruz, la Ley Departamental N° 284 de Organización del Ejecutivo Departamental, y demás normativa vigente,

R E S U E L V E:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el “**PROTOCOLO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES**”, que se encuentra compuesto por doce (12) numerales y que, en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.-

ARTICULO SEGUNDO.- La Secretaría Departamental de Hacienda a través de la Dirección del Tesoro, quedan encargados de la difusión y el cumplimiento del “**PROTOCOLO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES**”.

ARTÍCULO TERCERO.- El presente Protocolo entrará en vigencia a partir de la fecha de su promulgación.

ARTÍCULO CUARTO.- Se instruye la publicación de la presente Resolución Departamental en la **Gaceta Oficial del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz**.

ARTÍCULO QUINTO.- Se abrogan y derogan todas las disposiciones de igual o menor jerarquía que resulten contrarias a la presente Resolución.-

Es dada en el Recinto Penitenciario San Pedro de Chonchocoro del Departamento de La Paz, en fecha ocho de septiembre del año dos mil veintitrés.-

FDO. LUIS FERNANDO CAMACHO VACA

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

1. **OBJETIVO.-** Establecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio al ciudadano, a través de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del Servicio de Ventanilla Única de Trámites y otros del GAD-SCZ.
2. **ALCANCE.-** Aplica al punto digital y ventanillas de trámites, no es limitativo, puede brindar información sobre la ubicación de otras unidades del GAD-SCZ que brindan servicios a los ciudadanos.
3. **ASPECTOS GENERALES.-** La calidad del Servicio al ciudadano es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones para la mejora continua. La definición de protocolos en la prestación del servicio de Ventanilla Única de Trámites, se convierte en un medio que permite contribuir a la mejora del servicio al ciudadano, buscando generar mayor confianza y satisfacción al mismo.
4. **CANALES DE ATENCIÓN.-** Se han identificado los siguiente canales de atención al ciudadano:

CANALES DE ATENCIÓN			
PRESENCIALES	ELECTRÓNICOS	IMPRESOS	TELEFÓNICOS
VENTANILLAS DE TRÁMITES	PORTAL WEB CIUDADANO	FOLLETOS	ATENCIÓN TELEFÓNICA
PUNTO DE ATENCIÓN DIGITAL	REDES SOCIALES		

a) Canal Presencial: Está integrado por las ventanillas de atención al ciudadano y el punto digital (personalizada), donde los usuarios pueden acceder a la información de los diferentes trámites. Los Puntos de Atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre el GAD-SCZ y el ciudadano.

b) Canal Electrónico: Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso a la información de los trámites a realizar, por parte de los ciudadanos sobre los trámites que se realizan en el GAD-SCZ.

c) Canal Impreso: Hace el uso de texto sobre un medio físico como el papel. (Folletos), permitiendo una comunicación indirecta.

d) Canal Telefónico: Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, se puede brindar información acerca de los trámites que se realizan en la ventanilla única y otras unidades del GAD-SCZ.

5. **ETAPAS DEL PROTOCOLO.-** En la definición de los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad. En la definición de los mismos se identifican tres etapas básicas, a saber:

Apertura: Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al ciudadano, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

Análisis y comprensión: Es el momento en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la solicitud del ciudadano.

Intervención y solución: Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del ciudadano.

6. PROCOLO GENERAL DE ATENCIÓN.- Garantizar un buen servicio y una atención de calidad al ciudadano que acude a realizar los diferentes trámites que realizan en el GAD-SCZ, mediante los siguientes pasos:

- **Entrada:** Llegada del ciudadano.
- **Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: *“Buenos días/tardes, mi nombre es... bienvenido a la Gobernación de Santa Cruz/Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz... ¿En qué le puedo ayudar?”*
- **Registro:** Adicional a registrar el trámite requerido por el ciudadano, es importante llevar el registro en el sistema de las personas atendidas.
- **Espera:** corresponde al tiempo de espera del ciudadano.
- **Revisión de requisitos:** se revisan y validan requisitos y documentos.
- **Procesamiento de la solicitud:** se procesa el trámite requerido por el ciudadano.
- **Entrega de la solución:** se entrega o comunica al ciudadano el resultado o paso a seguir en el trámite.
- **Despedida:** De igual importancia que el saludo: *“Muchas gracias por venir a la Gobernación de Santa Cruz/Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, fue un gusto atenderlo”*.
- **Salida:** salida del ciudadano.

Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

- **Uso de un lenguaje claro y sencillo:** evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- **Cordialidad en la comunicación:** durante todo el tiempo de contacto con el ciudadano deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
Prestar atención a la persona que habla.
Ser Amable.
Ser Respetuoso.
- **Retroalimentar el conocimiento del ciudadano:** ofrecer al ciudadano y apoyarse en ayudas como volantes informativos , impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por Él presentadas.
- **Divulgar el uso de los puntos de contacto:** Dar a conocer al ciudadano el uso de los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, redes sociales, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

Se presentan a continuación los protocolos de atención de acuerdo con los canales de atención.

7. PROCOLOS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL.- Mediante la atención presencial o atención personalizada, se puede gestionar un buen servicio, permitiendo mejorar la percepción del ciudadano, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Gobernación de Santa Cruz. La definición de los protocolos, debe tomar en cuenta a todos los funcionarios que cumplen una función en la atención presencial en el momento de la llegada del ciudadano.

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

- **Vigilante(s):** Es (son) la(s) primera(s) persona(s), que se encuentran en la entrada principal de la Institución.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable.
- **Saludar diciendo:** “Buenos días/tardes, bienvenido(a) a la Gobernación de Santa Cruz/ Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, siga, por favor”.
- Indicarle el lugar donde será atendido.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

PUNTO DIGITAL PRESENCIAL¹: se encuentra en el ingreso de la Institución, teniendo el siguiente desenvolvimiento:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable. *“Buenos días/tardes, Bienvenido(a) a la Gobernación de Santa Cruz/Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, ¿En qué puedo ayudar? O preguntar ¿Qué desea consultar?”.*
- Indicar al ciudadano que puede hacer uso del manejo del Dispositivo para generar su trámite en “Punto Digital” y luego pasar a cancelar a la Entidad Financiera autorizada.
- Retroalimente al ciudadano y finalice con la siguiente pregunta: *“¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?”*
- Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: *“Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde, lo invito a que visite la página Web de la Gobernación de Santa Cruz/ Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, allí encontrara mayor información si lo desea”.*

TIQUETERO²

- Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al usuario *“Buenos días/tardes, bienvenido a la Gobernación de Santa Cruz/ Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, ¿Que trámite desea realizar?”*
- **Entregar el ticket:** Indicarle que lo llaman en ventanilla mediante el televisor y dirigirse de la siguiente manera:
“Señor (a), adelante tome asiento por favor, enseguida sale su número en pantalla”

OPERADORES DE VENTANILLA³

- **Hacer contacto visual con el CIUDADANO** desde el momento en que se acerque y ser amable: *“Buenos días/tardes, bienvenido a la Gobernación de Santa Cruz/ Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, ¿En qué puedo ayudarle?”*
Esperar la respuesta del usuario.

¹ Es la persona que estará de forma permanente en el punto de informaciones y diagnosticará y definirá que canal de atención precisa el ciudadano y donde debe dirigirse.

² Es la persona encargada de entregar los tickets a los ciudadanos para que esperen su turno de atención de forma ordenada.

³ Es la persona responsable de atender al ciudadano y recibir los documentos, revisarlos y recepcionarlos, para luego enviar al área que corresponda según el tipo de trámite.

- **Solicitud de los documentos para el trámite:**

“Permítame por favor los documentos para validarlos”.

En caso de que se realice el trámite y emita la orden de pago, debe dirigir al ciudadano a Se mencionan a continuación algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la prestación del servicio, y las recomendaciones que debe seguir para atenderlas.

- **Situación que se puedan presentar en el momento de la presentación del servicio y las recomendaciones que debe seguir para atenderlas:**

Requiere salir del puesto para gestionar un trámite del ciudadano	
I.	Explique porqué debe pedirle que espere.
II.	Pídale permiso antes de hace esperar. Espere que el ciudadano le conteste.
III.	Al regresar al puesto diga: <i>“Gracias por esperar”.</i>

Retroalimento al ciudadano: Pregunte: *“¿Hay algo más en que le pueda ayudar?”*

Despídase de la siguiente manera:

“Estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde”.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA.- La atención mediante el portal web, es una atención personalizada mediante la cual el ciudadano pueda acceder de forma fácil e integrada a un conjunto de información que brinda el GAD-SCZ. Para la atención mediante el portal Web se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso del ciudadano, las cuales se mencionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información institucional.
- Informar al ciudadano las opciones que tiene el portal Web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la GAD-SCZ y sus unidades que prestan atención al ciudadano, sin que tenga que desplazarse personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

9. PROTOCOLO CANALES IMPRESOS.- En este tipo de atención la interacción personal se reduce a lo más mínimo, es decir saludo, entrega de folleto y despedida.

A continuación se detalla el número de ítem que se deberán suministrar al ciudadano como mínimo:

CONTENIDOS	FOLLETOS
INFORMACIÓN DETALLADA DE REQUISITOS	X
LOGO INSTITUCIONAL	X
DIRECCIÓN DE PÁGINA WEB	X
NÚMERO TELEFÓNICO	X
DIRECCIÓN DE UBICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	X

10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.- Mediante la atención telefónica el ciudadano que se comuniquen con el GAD-SCZ, deberá ser atendido de la misma manera que una atención presencial, siguiendo los siguientes pasos:

- **Saludo:** “Gobernación de Santa Cruz/Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, buenos días/tardes, habla con... (Nombre y apellido)... ¿En qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- **Atención al requerimiento.** Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
- **Solución al requerimiento.** Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir o indicar al usuario que va a derivar la llamada a la persona que le va a dar la información que solicita.
- **Despedida.** “Sr(a) (Nombre del usuario) ¿le puedo colaborar en algo más?... Gracias por haberse comunicado con la Gobernación de Santa Cruz/Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, que tenga un buen (día, tarde).

Situaciones que suceden en una llamada telefónica:

¿Cómo pedirle al ciudadano que espere?	¿Transferir una llamada?	¿Cómo tomar un mensaje?
<ul style="list-style-type: none"> • Pedirle autorización al ciudadano para hacerlo esperar. • Explíquele por que debe esperar. • Dele un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar. • Una vez retome la llamada agradézcale por haber esperado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explique porqué se va a transferir la llamada y a quién. • Estar seguro de que alguien contestó la llamada. • Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada de que se trata y el nombre de quien está llamando. 	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de preguntarle el nombre a quien llama, responda si la persona solicitada está o no. • Si la persona no está, en forma positiva explique brevemente su ausencia. • Calcule cuanto tiempo tardará en volver. • Si la respuesta es negativa (si no puede atenderle), pregunte: ¿Desea dejarle algún mensaje?

¡Recuerde!!

- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 segundos es mucho).
- Reduzca el mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.

¡Importante!!

- Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.

11. ATENCIÓN DE CIUDADANOS(AS) ENOJADOS(AS).- Uno de los momentos de crisis que se puede presentar durante la atención a los ciudadanos, es que se presente el momento en el que un ciudadano(a) se enoje durante el momento de atención, los ciudadanos de hoy, son más exigentes y quieren inmediatez. Es probable que no se cumplan con sus exigencias o necesidades rápidamente se molesten.

En este tipo de eventos, en principio, siempre hay que mantener la calma y escuchar atentamente al ciudadano sin ponerse a la defensiva, luego seguir los siguientes pasos:

Escuchar con atención.- Escuchar es una herramienta poderosa para la resolución de conflictos. Ayuda a que el ciudadano enojado libere toda su frustración y se sienta mejor. Además, cuando le prestas atención, el ciudadano se siente valorado e importante.

Se debe escuchar activamente, es decir, hay que concentrarse en todo lo que está expresando el ciudadano, de esta manera se podrá comprender por qué está molesto. Concentrarse en las palabras que está comunicando y no en el sentimiento de rabia o molestia que hay detrás de sus palabras. Hay que demostrarle que realmente se lo está escuchando, parafrasear cuál es su queja, hacer preguntas aclaratorias y no interrumpir.

Ser empático.- Tener empatía con los ciudadanos es clave para la imagen que se da de la institución, aún más cuando se trata de un ciudadano enojado. Ya sea que se esté de acuerdo o no con la situación, entenderlo es un gran paso para resolver el conflicto.

Hay que ponerse en el lugar del ciudadano para poder comprender realmente cómo se siente e interactuar con él a un nivel más personal. De esta forma, no solo se calmará su enojo, sino que además le demostrará que se lo respeta y que realmente lo están escuchando.

Mantener la calma.- Si se está tratando con un ciudadano enojado, no hay que imitar su comportamiento, para no empeorar la situación.

Es beneficioso mantener la calma y tomar un tiempo para pensar antes de dar una respuesta que aumente el enojo del ciudadano.

Ofrecer alternativas.- En todo momento el objetivo es resolver el problema/duda/consulta del ciudadano, si el personal de informaciones no puede brindarle una solución, para no empeorar la situación, debe recurrir a su inmediato superior o compañeros de trabajo que tengan la experiencia y los conocimientos técnicos para dar solución.

Mientras se busca la colaboración de una persona para la resolución del evento, hay que ofrecer al ciudadano de una manera cordial un vaso con agua, eso ayudara a que disminuya su euforia.

En todo momento hay que dar un trato cortes a un ciudadano enojado y exigente, por las siguientes razones:

- Gestionar eficazmente el problema del ciudadano, cambiará la percepción de la imagen de la institución y hará comentarios positivos en las redes sociales:
- Ayudará a reconstruir la confianza del ciudadano en la institución.

12. PRESENTACIÓN PERSONAL.- Es la forma de mostrar al ciudadano una buena imagen de atención personalizada, para ello se debe tener uniforme institucional, buen comportamiento, forma de hablar y forma de moverse.

- El personal debe estar debidamente uniformado con camisa o polera tipo polo con el logo del GAD-SCZ.
- Usar siempre, sin excepción, el credencial de funcionario institucional que los identifica como servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado, limpio y las uñas.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las trabajadoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Se debe evitar accesorios que llamen la atención.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

13. PUESTO DE TRABAJO.- Es el lugar físico donde el funcionario público desarrolla sus actividades, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No usar aparatos y accesorios electrónicos de uso personal.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno: bolígrafo, hoja de ruta, sellos, etc.).
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal encargado de la limpieza deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadoras y teléfonos.