



Resolución de Presidencia

N° 040 -2016-CONADIS/PRE

03 MAYO 2016

VISTOS:

El Informe N° 000043-2016-CONADIS/SG-UGDAC de la Secretaría General, el Informe N° 72-2016-CONADIS/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 110-2016-CONADIS/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, a través de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declaró al Estado peruano en proceso de innovación en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, el mismo que tiene como finalidad obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos, la misma que tiene como finalidad modernizar la gestión pública, siendo responsabilidad de todas las autoridades, funcionarios y servidores del Estado en cada uno de sus organismos y niveles de gobierno lograr dicho objetivo;

Que, el inciso 4 del artículo 19 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la administración pública y las relacionadas con la estructura y organización del Estado, así como coordinar y dirigir el Proceso de Modernización;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el nuevo Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la administración pública, con el fin de mejorar la labor desempeñada por el Estado en la atención que se otorga a la ciudadanía en el suministro de bienes y servicios públicos, para cuyo fin las entidades públicas deberán prever y realizar de manera eficiente las acciones que garanticen la implementación del citado Manual;

Que, los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva en las entidades de la administración pública del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, aprobado por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, establece en su artículo 3 que la implementación progresiva del Manual en las entidades pertenecientes al Poder Ejecutivo, Congreso de la República, Poder Judicial, Organismos Constitucionalmente Autónomos, Gobiernos Regionales y Municipalidades de





Resolución de Presidencia

N° 040 -2016-CONADIS/PRE

tipo A, de acuerdo con la clasificación municipal aprobada por el Ministerio de Economía y Finanzas, iniciará en el mes de enero del año 2016;



Que, de acuerdo al inciso k) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, aprobado por el Decreto Supremo N° 002-2016-MIMP, una de las funciones específicas de la Secretaría General es conducir, organizar, desarrollar y coordinar los servicios de atención al ciudadano;



Que, mediante documento de vistos, la Secretaría General ha propuesto el proyecto de Directiva que establece las normas para la mejor atención a la ciudadanía en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS, con la finalidad de mejorar el desempeño de sus colaboradores en el proceso de la gestión de actividades relacionadas con los servicios institucionales a la ciudadanía en favor de las Personas con Discapacidad y asegurar que se brinde un servicio de calidad; por tanto, se hace necesario aprobar el presente acto resolutivo;

Con la visación de la Secretaría General, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y



De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2016-MIMP y la Resolución Suprema N° 007-2014-MIMP;

SE RESUELVE:



Artículo 1.- APROBAR la Directiva N° 006-2016-CONADIS/PRE, "Normas para la mejor atención a la ciudadanía en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS", la misma que, en documento adjunto y debidamente visada, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DISPONER que la Oficina de Administración, a través de la Unidad de Tecnología e Informática, publique la presente Directiva en el Portal Institucional del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS (www.conadisperu.gob.pe).

Artículo 3.- DISPONER que la Secretaría General se encargue de la difusión y cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Directiva aprobada en la presente Resolución.



Resolución de Presidencia

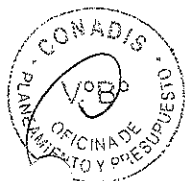
Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

Artículo 4.- NOTIFICAR la presente Resolución de Presidencia a los Órganos, Unidades Orgánicas, Órganos Desconcentrados y Centro de Educación Técnico Productivo – CETPRO "Alcides Salomón Zorrilla" del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, para su conocimiento y cumplimiento.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



FERNANDO BOLAÑOS GALDOS
PRESIDENTE (e)
CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN
DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD





Resolución de Presidencia

N° 040 -2016-CONADIS/PRE

DIRECTIVA N° 006-2016-CONADIS/PRE

NORMAS PARA LA MEJOR ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD - CONADIS

Formulada: Secretaría General

I. OBJETIVO

Establecer el proceso para la mejora continua del servicio de atención al ciudadano/a que se brinda en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS.

II. FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad garantizar que los ciudadanos/as reciban un servicio de calidad en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Constitución Política del Perú.
- 3.2 Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.3 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.4 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.5 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 3.6 Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.7 Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.8 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.9 Decreto Supremo N° 002-2016-MIMP que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional para la Integración de las Persona con Discapacidad-CONADIS.
- 3.10 Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

IV. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para todas los Órganos, Unidades Orgánicas, Órganos Desconcentrados y Centro de Educación Técnico Productivo - CETPRO "Alcides Salomón Zorrilla" del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS.



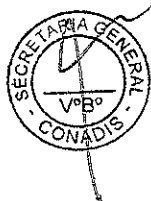
Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Definiciones:

- **Acto administrativo.-** Declaraciones de las organizaciones que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.
- **Atención de calidad.-** Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los ciudadanos/as de determinado servicio.
- **Articulación.-** Es la capacidad de movilizar y aunar esfuerzos para lograr un servicio de calidad al ciudadano. Consiste en alinear fuerzas, recursos, talentos y propósitos para el logro de objetivos institucionales.
- **Atención Móvil.-** Consiste en modelo de atención itinerante, el cual se realiza por la necesidad de la ciudadanía o por motivos de acercar los servicios del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS a la sociedad.
- **Atención Presencial.-** Consiste en la atención en los módulos específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a la información, recepción de quejas, reclamos, etc. Este medio cuenta con la ventaja de brindar un servicio personalizado y de calidad.
- **Atención Personalizada.-** Consiste en un modelo de atención en el que cada ciudadano es atendido de manera singular e individualizada.
- **Atención Virtual.-** Vía alterna a la atención presencial que sirve para acercar los servicios que brinda el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS a la ciudadanía.
- **Asertivo.-** Implica expresar nuestro pensamiento, sentimientos y creencias en forma positiva para afrontar la situación en que nos encontremos, lo que conlleva a escuchar el otro punto de vista mostrando empatía y capacidad negociadora.
- **Autoridad Administrativa.-** Agente que ejerce potestades públicas que conducen al inicio, instrucción, sustanciación, resolución o ejecución de los procedimientos administrados.
- **Buenas Prácticas en Servicios de Atención al Ciudadano.-** Se refieren a las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar calidad en la



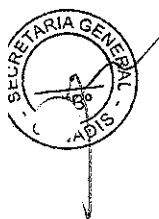


Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

información brindada y en el trato ofrecido, para así prestar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad.

- **Calidad.-** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los ciudadanos/as es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Calidad de Atención.-** Referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- **Canales de Atención.-** Medios o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye la Plataforma de Atención al Ciudadano (Módulos físicos de atención) y la Plataforma de Atención Virtual al Ciudadano (operador telefónico, plataformas web, correo electrónico, redes sociales, línea 0800 gratuita) y la Plataforma de Atención Móvil (Módulos itinerantes).
- **Capacidad de Atención.-** Relativa a los aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a la ciudadanía.
- **Ciudadanía.-** Es una institución que habilita a las personas para el ejercicio de todos los derechos políticos y comporta deberes y responsabilidades correlativos respecto del Estado.
- **Eficacia.-** Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.
- **Eficiencia.-** Uso óptimo de los recursos e insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.
- **Estándar de Atención.-** Modelo o patrón que permite definir previamente las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía.
- **Incentivo.-** Estímulo que se ofrece al personal de una entidad pública según los resultados que éstos obtengan en el cumplimiento de un determinado objetivo o meta, el mismo que puede ser monetario o no monetario.
- **Indicador.-** Magnitud que permite medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en el desarrollo de una actividad, proyecto u otros similares, el mismo que puede ser cualitativo o cuantitativo.

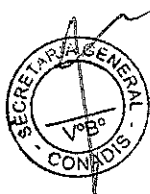




Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

- **Inducción.-** Proceso cuyo objetivo es familiarizar al personal nuevo con la misión y visión de la entidad; este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, con la finalidad de minimizar los errores que puedan ocurrir por desconocimiento de los objetivos principales, funciones, entre otros.
- **Mejora Continua.-** Esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.
- **Meta.-** Resultado cuantificable que se busca alcanzar en un periodo de tiempo. Implica la definición: qué se desea lograr, en qué cantidad, en cuánto tiempo y con qué calidad.
- **Objetivo.-** Consecuencia que se desea o necesita lograr dentro de un periodo de tiempo específico (valor aspirado). Los objetivos son expresados en términos cualitativos y deben ser claros, realistas, desafiantes, mensurables y congruentes entre sí.
- **Procedimiento.-** Secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades y tiene un término o resultado. En un procedimiento cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta "valor agregado" en el servicio o producto final que se debe entregar a los ciudadanos.
- **Procedimiento Administrativo.-** Conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.
- **Proceso de seguimiento y evaluación del proceso de atención.-** Comprende las actividades propias del personal a cargo de velar por la calidad de la atención a la ciudadanía.
- **Proceso de reclamos y sugerencias.-** Agrupa las actividades relacionadas con la recepción y análisis de las sugerencias presentadas por los ciudadanos, y en el caso de los reclamos, su procesamiento y respuesta.
- **Protocolo de Atención.-** Constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.
- **Reclamo.-** Se presenta cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.





Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

- **Queja.-** La queja administrativa es una expresión del derecho del usuario de solicitar una corrección en la marcha de su trámite a fin de que el expediente sea tramitado con celeridad.
- **Servicios Públicos.-** Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, con contraprestación y sin contraprestación.
- **Solicitud de información.-** Es el requerimiento que hace el ciudadano/a a una o varias Entidades, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada Entidad.
- **Sugerencia.-** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

5.2 De los principios que rigen la prestación del servicio a la ciudadanía.

El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS pretende, a través del servicio al ciudadano/a, mejorar los diferentes canales de atención, con la intención de generar un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores de la institución y la ciudadanía, que los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficientes, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

Las entidades públicas, por definición prestan servicios únicos, establecidos por Ley. Considerando que no existen competencias suficientes en la prestación de estos servicios y que los ciudadanos/as se ven obligados a acudir a dichas entidades, se hace necesaria la existencia de principios que rijan la prestación del servicio a la ciudadanía, los cuales se muestran a continuación:

- 5.2.1 **Accesibilidad.-** La prestación del servicio de orientación y atención a la ciudadanía se desarrolla a través de diversos canales de atención, según las necesidades y condiciones diferenciadas de los ciudadanos/as, de manera que todo ciudadano, a través de solicitudes de atención, pueda ejercer con facilidad el derecho a formular sus consultas, sugerencias, pedidos, reclamos, quejas y denuncias, buscando superar las barreras de tipo cultural, administrativo, económico, idiomático o de otra índole que pudiera existir.
- 5.2.2 **Coordinación.-** Dirige las operaciones del área de servicio al ciudadano de acuerdo con el Plan Estratégico de la entidad, las necesidades de los ciudadanos y procedimientos establecidos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos con base en las atribuciones de la entidad.



Resolución de Presidencia

Nº 040-2016-CONADIS/PRE

- 5.2.3 **Eficacia.-** El objetivo principal del servicio a la ciudadanía es buscar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos/as, brindándoles atención de calidad. Por ello, los medios y recursos del sistema se orientan al logro de los objetivos.
- 5.2.4 **Eficiencia.-** El servicio a la ciudadanía debe realizarse de manera articulada e interconectada con la finalidad de optimizar su funcionamiento y el racional uso de los recursos orientados al logro de la satisfacción de los ciudadanos/as.
- 5.2.5 **Celeridad.-** La satisfacción del servicio al ciudadano/a comprende no solo la realización de todas las acciones necesarias tendientes a la atención y solución de sus necesidades y requerimientos, sino a la realizarlas en los tiempos y plazos establecidos y con la mayor dinámica posible, de manera que se garantice una repuesta oportuna.
- 5.2.6 **Igualdad y no Discriminación.-** La prestación del servicio a la ciudadanía, en cualquiera de sus espacios y a través de cualquiera de sus canales de atención, debe garantizar el otorgamiento del servicio en las mismas condiciones y oportunidades a todos los ciudadanos; ello supone la adecuación del servicio a las necesidades de los ciudadanos/as teniendo en consideración la superación de las barreras económicas, de género, lingüística, culturales y cualquiera otra índole, para el ejercicio de su derecho a participar y ejercer la vigilancia ciudadana.
- 5.2.7 **Trato digno.-** La prestación del servicio a la ciudadanía, garantiza el respeto y trato equitativo a todos los ciudadanos/as, basados en el reconocimiento de su dignidad como persona humana y fin superior en sí mismo.

5.3 De la Plataforma del Servicio de Atención al Ciudadano.

- 5.3.1 Para el adecuado funcionamiento y prestación del servicio se establece la Plataforma de Atención a la Ciudadanía de manera física y virtual:
- 5.3.1.1 Como espacio de atención físico se cuenta con la Mesa de Partes del Área de Administración Documentaria de la Secretaría General y los Módulos de Atención en la sede principal del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS.
- 5.3.1.2 En la modalidad virtual se cuenta con: línea telefónica, línea 0800 gratuita, redes sociales (Facebook, Twitter, entre otros), portal web institucional (Chat, Libro de reclamaciones virtual, entre otros) y correo electrónico.
- 5.3.2 Ambas plataformas tienen como funciones, entre otras, las siguientes:
- 5.3.2.1 Informar al ciudadano/a la siguiente información:



Resolución de Presidencia

Nº 040-2016-CONADIS/PRE

- a) Servicios que presta cada unidad orgánica de la estructura institucional.
- b) Requisitos para obtener la prestación de algún servicio.
- c) Formalidades para el acceso a los servicios.
- d) Plazos para la tramitación de la prestación de los servicios.
- e) Personas responsables de los procedimientos del servicio.
- f) Documentación y antecedentes que deben acompañar a la solicitud.
- g) Procedimientos para la tramitación de los servicios.
- h) Ubicación, competencia y horarios de atención de la institución.
- i) Medios (o vías de acceso) por los cuales la ciudadanía puede acceder a Información de carácter público (a través de los canales del servicio a la ciudadanía).
- j) Mantener un índice actualizado de aquellos documentos y actos que la institución haya clasificado como secretos o reservados en conformidad con las disposiciones sobre la materia vigente.

5.3.2.2 Atender a los/las interesados(as) cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.

5.3.2.3 Recibir y estudiar sugerencias, a fin de mejorar el funcionamiento del servicio o la calidad de los productos que se entregan en la institución.

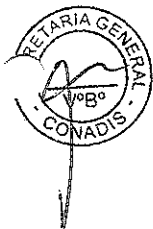
5.3.2.4 Recibir, responder y/o derivar solicitudes para garantizar que los ciudadanos y las ciudadanas puedan presentar sus solicitudes a las autoridades y recibir respuestas correctas y oportunas.

5.3.2.5 Registrar las solicitudes de manera que se pueda identificar el perfil del ciudadano/a y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.

5.3.2.6 Realizar encuestas y mediciones sobre la satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la atención y las expectativas de éstos(as) al acercarse al organismo.

5.3.2.7 Establecer niveles de coordinación con otros espacios de atención, tanto con los pertenecientes a la propia institución como con aquellas entidades con las que exista relación temática o del/la destinatario(a).

5.3.2.8 Difundir la presente directiva sobre los Derechos y Deberes Ciudadanos, la misma que deberá ser publicada en la Plataforma de Atención al Ciudadano u otras instancias de atención de público, presencial o remota, para consignar los derechos y deberes de los ciudadanos/as respecto de la institución; los plazos estipulados para cada procedimiento y los mecanismos a través de los cuales éstos se pueden hacer efectivos.





Resolución de Presidencia

Nº 040-2016-CONADIS/PRE

5.3.2.9 Acoger las solicitudes de Acceso a Información Pública en atención a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, brindando la información contenida en actos administrativos, actas o expedientes, así como toda información elaborada con presupuesto público cualquiera sea el formato o soporte.

5.4 Canales de Atención a la ciudadanía.

Los canales de atención constituyen los puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios institucionales provistos por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, en beneficio de las personas con discapacidad y ciudadanos/as en general; estos, tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios, agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información.

En concordancia con el principio de accesibilidad, los espacios de atención contarán, de acuerdo con la demanda y los recursos existentes, con los siguientes canales:

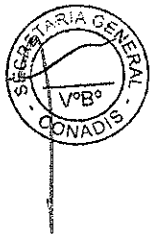
5.4.1 **Canal de Atención Presencial.**- Es la modalidad de atención personal, a través de la cual los ciudadanos y servidores interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer institucional del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS.

5.4.2 **Canal de Atención Virtual.**- Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor y el ciudadano, vía correo electrónico o mediante otros mecanismos como el chat institucional, las redes sociales, la telefonía fija, la línea gratuita 0800 u otro que las tecnologías de la información brinden.

5.4.3 **Canal de Atención por Correspondencia o escrito.**- Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación y/o asistencia relacionada con el quehacer institucional del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS. El ciudadano/a los presenta a través del sistema de trámite documentario institucional, y la respuesta es notificada por éstos al domicilio del ciudadano/a. Los buzones de sugerencias también forman parte de este canal de atención.

5.4.4 **Canal de Atención Móvil.**- Este canal permite a los ciudadanos/as acceder a una atención itinerante, la cual se realiza por la necesidad de la ciudadanía o por motivos de acercar los servicios del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS a la sociedad.

5.5 Espacios de atención que son parte del servicio de Atención a la ciudadanía.





Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

Los espacios de atención son aquellas áreas que se institucionalizan y operan en los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS; asimismo, estos deberán contar por lo menos con una persona responsable de brindar la orientación y atención a la ciudadanía.

El colaborador designado será responsable de brindar el servicio de orientación y atención al ciudadano/a, y coordinar su atención de manera ágil, articulada y efectiva con los demás responsables de los diferentes espacios de atención del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS.

5.6 Del proceso de Coordinación del servicio de Atención a la ciudadanía.

Para cumplir con los objetivos, el servicio al ciudadano/a del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS cuenta con una estructura funcional interconectada que opera sistemáticamente articulando transversalmente la gestión de procesos y actividades que implica la prestación del servicio que demanda el ciudadano/a.

La dinámica de la coordinación, se estructura entre los componentes y la ejecución de las funciones en materia del servicio de Atención a la ciudadanía, la misma que se desarrolla de la siguiente forma:

Coordinación	Componentes	Funciones en materia del servicio a la ciudadanía
	Despacho de la Presidencia del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS	Aprobar mediante Resolución las propuestas normativas elaboradas por la Secretaría General, en materia del servicio a la ciudadanía. Velar por la implementación de las recomendaciones propuestas por la Secretaría General en materia de gestión documentaria y atención al ciudadano en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS.





Resolución de Presidencia

Nº 040-2016-CONADIS/PRE

Coordinación
Funcional

Secretaría General
(Responsable de Gestión
Documentaria y Atención
al Ciudadano)

Revisar y aprobar la normativa en materia del servicio a la ciudadanía y proponerla a la Presidencia del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS.

Aprobar y presentar a la Presidencia del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS los reportes informativos y las recomendaciones respectivas en materia del servicio a la ciudadanía.

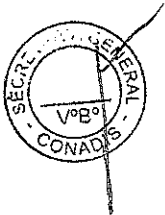
Coordinar con los diferentes Módulos de Atención del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS para la atención y derivación de solicitudes formuladas por los ciudadanos/as.

Formular y proponer la normativa en materia del servicio a la ciudadanía.

Conducir y supervisar la implementación y el funcionamiento del servicio a la ciudadanía.

Elaborar informes y recomendaciones para optimizar el servicio a la ciudadanía y la calidad de la prestación, que sea elevada.

Brindar capacitación permanente y asistencia técnica sobre los servicios que brinda el del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, por parte de los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados, y de ser el caso, por instituciones públicas y/o privadas.





Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

	Diferentes Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados de la estructura institucional	Disponer la implementación del servicio a la ciudadanía en el marco de la normativa del servicio a la ciudadanía que asiste al Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS. Disponer la implementación de las recomendaciones que se formulen para la mejora del servicio a la ciudadanía.
	Secretaría General (Responsable de Comunicaciones)	Apoyar en la implementación y funcionamiento de la mejora del servicio a la ciudadanía. Emitir informes y/o recomendaciones sobre las acciones de implementación y funcionamiento del servicio de orientación e efecto promover su mejora. Coordinar la implementación de los spots en el Portal Web institucional relativos al servicio a la ciudadanía, así como su promoción los programas radiales y televisivos de la localidad. Apoyar en el desarrollo e implementación de las herramientas que permitan mejorar y medir la mejora de los servicios a la ciudadanía.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Observaciones de normas de conducta e imagen institucional.

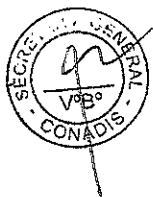
El personal del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS debe conservar las normas de conducta e imagen institucional y de buen trato al ciudadano en los canales de atención, las mismas que a continuación se indican:



Resolución de Presidencia

Nº 040-2016-CONADIS/PRE

- a) Mantener siempre un trato respetuoso y cordial para los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- b) En todo momento llevar el uniforme y/o vestimenta limpia y debidamente arreglada, mostrando el pin o fotocheck de identificación.
- c) Al comunicarse se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - Acercarse a la persona para comunicarse directamente.
 - Mantener un trato amical y respetuoso.
 - No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- d) Evita mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- e) Mantener una postura erguida y no apoyarse en las paredes, columnas, pasillos, etc.
- f) Ser disciplinado, lo cual no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
- g) Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y personas con discapacidad.
- h) No está permitido comer en el área de trabajo; sólo está permitido consumir alimentos (no bebidas alcohólicas) en el área de comedor.
- i) Asearse manos y rostro, después de las horas de refrigerio, antes de retornar al módulo de atención.
- j) No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- k) Mantenga el módulo de atención limpio y ordenado.



6.2 Procedimiento de Atención a la Ciudadanía.

Bajo este concepto se busca garantizar el derecho del ciudadano a actuar en nombre propio o en representación de un tercero, para realizar trámites o requerir algún servicio en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS.

6.2.1 Atención Presencial.

6.2.1.1 Consideraciones para saludar al ciudadano/a:



Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

- a) Mantener contacto visual en todo momento.
- b) Mantener una postura firme, pero relajada.
- c) Mantener un rostro sonriente o de invitación. Un rostro amable.
- d) Calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.
- e) Tener cuidado que las manos estén siempre limpias y no sudorosas.

6.2.1.2 Pasos para saludar al ciudadano/a.

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

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

6.2.1.3 Saludo:

- a) Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: "Buenos Días", "Buenos Tardes", "Buenos Noches"; e inmediatamente después dar la bienvenida: "Bienvenido/a al Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS..."
- b) Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano de su nombre y optar por un trato de usted; evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
- c) Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:
 - ¿De qué manera puedo ayudarlo/a?
 - ¿De qué manera puedo servirlo/a?
 - ¿En qué le puedo ayudar?
 - ¿En qué le puedo servir?
- d) No está permitido saludar de la siguiente manera:
 - ¿Para qué soy bueno/a?
 - ¿A qué ha venido usted?
 - ¿Qué desea?
 - ¿Qué quiere hacer?





Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

¿Qué paso señora?
Hola

6.2.1.4 Durante el servicio:

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

6.2.1.5 Detección de necesidades:

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

6.2.1.6 Respuesta:

Dominar la información antes de transmitirla, la persona que atiende al público debe revisar constantemente información relacionada con los servicios que brinda nuestra institución, esta información se encuentra en la página web Institucional.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Adecuar el tono de voz y la velocidad utilizada para transmitir la información.
- b) Utilizar un lenguaje amigable (claro y simple), evitando usar una comunicación técnica.
- c) Realizar los espacios necesarios, a fin de dar posibilidad de que la persona intervenga.
- d) Siempre que sea necesario ayudarse de material accesible.
- e) Invitar amablemente a la ciudadanía a visitar los canales que brinda la Plataforma de Atención Virtual, donde podrá encontrar los diferentes servicios que brinda el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS.





Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

6.2.1.7 Registro:

Es la acción de recolectar los datos de los ciudadanos/as y de la atención que se les brinda. Sirve para sistematizar la información sobre el perfil de nuestros ciudadanos/as y el tipo de información que más requieren. Siempre es importante explicarle al ciudadano porque se procede al registro de la atención brindada, para lo cual se contará con un formato estandarizado.

En otros casos, cuando la atención quedó pendiente de respuesta, se debe explicar al ciudadano la razón por la cual su consulta fue derivada a otra área.

6.2.1.8 La Despedida:

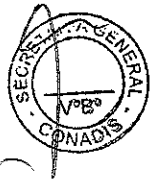
Dicho acto es importante, ya que es la última impresión que se lleva el ciudadano/a de la atención brindada, por ello es importante dar una despedida cordial y franca al mismo tiempo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado. Asimismo, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
- b) Identificar al usuario por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.
- c) Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, a donde lo derivamos).
- d) Transmitir siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos:
 - "Señor/a... ha sido un placer conversar con usted y espero haberlo atendido satisfactoriamente".
 - "Señor/a... gracias por visitar el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS y, de ser necesario, no dude en llamarme si precisa de alguna información adicional".
- e) Despedirse expresando que se está muy agradecido por la visita efectuada, y de existir algún material promocional, entregarlo.

6.2.1.9 Atención móvil:

Esta modalidad de atención debe ser aplicada por el colaborador que presta servicios efectuando visitas a domicilio a los ciudadanos/as o en comisión de servicio. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) La vestimenta a usar debe ser la adecuada.
- b) Mantener un rostro sonriente, prestos atender al ciudadano/a.





Resolución de Presidencia

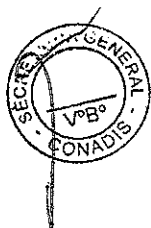
Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

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

6.2.1.10 Atención preferencial:

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, teniendo en consideración lo siguiente:

- a) Para atención a personas con discapacidad auditiva o visual:
 - Es preciso avisar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
 - Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
 - Estar preparado/a para atenderla con lengua de señas.
 - Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
 - Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
 - Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- b) Para atención a personas con discapacidad física o motora:
 - No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
 - Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- c) Para atención a personas con discapacidad cognitiva:
 - Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
 - Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- d) Para atención a personas con discapacidad mental o psicosocial:
 - Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
 - Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
 - Confirmar que la información dada ha sido comprendida.





Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

6.2.2 Atención Telefónica.

6.2.2.1 Al contestar una llamada:

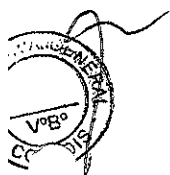
- Responda rápidamente, conteste el teléfono antes del tercer timbrado.
- Saludar a la persona que llama, identificándose de la siguiente manera: *"Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS... Muy buenos días/tardes...mi nombre es... ¿En qué puedo servirlo/a?"*.
- En caso de llamadas internas, se sugiere atender de la siguiente manera: *"Mencionar el nombre de la Gerencia /Dirección/Unidad.... Buenos días/buenas tardes..."*.
- Al saludar ser espontáneo, hablar con voz clara y pausada, que le pueda entender bien la otra parte.
- Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar su nombre.

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

- No permita que el ciudadano escuche ninguna otra cosa más que la conversación; si necesita chequear algo, póngalo en espera para que escuche el mensaje de aguarde.
- Se recomienda no hacer esperar mucho tiempo al ciudadano/a que llama, en todo caso es conveniente solicitar sus datos para devolverle la llamada con posterioridad. Ejemplo: *"Señor/a..., para que no siga esperando en línea, agradeceré me brinde sus datos para devolver la llamada y darle una respuesta"*.
- Es muy importante cumplir con lo ofrecido porque fortalecerá la confianza en los colaboradores y por ende con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS.

6.2.2.3 Al transferir una llamada:

- Transfiera solo aquella llamada que usted no pueda atender.
- Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- Antes de transferir la llamada, indicar al ciudadano: *"Sr. Sra...., su llamada será transferida a... donde le brindaran la información requerida"*.
- A su vez, al transferir la llamada, espere a que su compañero/a conteste. Infórmele el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada, evitando así que él tenga que repetir cualquier dato.





Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

- e) Al recibir una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llamando al ciudadano/a por su nombre y verifique, con una breve reseña, la información que ha recibido.

6.2.2.4 Al terminar una llamada:

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

6.2.3 Atención por canales de la red:



6.2.3.1 Recomendación general:

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales, observando el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, respecto a información considerada confidencial.



6.2.3.2 Correo electrónico.

Recomendaciones generales:

- a) El colaborador es responsable del uso de su cuenta de correo, chat y/o redes sociales, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
b) El correo electrónico institucional u otros medios de comunicación de la red no deben usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la institución.
c) Seguir el protocolo establecido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS para el uso de plantillas, logo, firmas y manual de comunicaciones oficiales.
d) Registrar todas las comunicaciones en el sistema de trámite documentario, a fin de garantizar el flujo de respuesta al ciudadano/a.



6.2.3.3 Acciones de anticipación:

- a) Responder únicamente los mensajes que llegan al correo u otros medios de comunicación institucional de la red y no a uno personal de un colaborador.
b) Responder siempre desde el correo electrónico institucional oficial.
c) Analizar si la solicitud compete a la entidad, de lo contrario remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano/a.

6.2.3.4 En el desarrollo del servicio:

- a) Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".



Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

- b) En el campo "Para" designar al destinatario principal, esta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- c) En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- d) Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se ha respondido al usuario, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- e) Empezar la comunicación con una frase de estilo, como por ejemplo: "Previo al cordial saludo..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."

6.2.3.5 En la finalización del servicio:

- a) El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano/a lo identifique y pueda poner en contacto en caso de necesitarlo, estos deben incluir el cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma autorizadas.
- b) Revisar el mensaje antes de enviar el correo electrónico, con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la institución.

6.2.3.6 Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico:

Para: xxxxxx@gmail.com
Asunto: Solicitud información
Estimado señor xxxxxx, Previo al cordial saludo molesto su atención, para participar que en respuesta a su comunicación del 25 de diciembre del presente año, en la cual solicita (resumen de la solicitud), es grato para nosotros informarle que (contenido de la respuesta). Gracias por comunicarse con CONADIS Atentamente,
CONADIS Comisión Nacional de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad
Jesús Nazareno Salvador Ejecutivo- Secretaría General Teléfono: 6303170 Anexo 130 Dirección: Av. Arequipa N° 375- Cercado de Lima www.conadisperu.Gob.pe



Resolución de Presidencia

Nº 040-2016-CONADIS/PRE

6.2.4 Atención por Correspondencia.

Este canal permite a los ciudadanos/as, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que desarrolla el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS.

6.2.4.1 Acciones de anticipación:

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento, los elementos necesarios para recibir y atender la correspondencia.

6.2.4.2 En el contacto inicial:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano/a. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo servirlo/a?".
- Preguntar al ciudadano/a su nombre y usarlo para dirigirse a él.

6.2.4.3 En el desarrollo del servicio:

- Recibir los documentos que el ciudadano/a quiere tramitar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar esta circunstancia al ciudadano/a. En caso de que insista en tramitarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido, observando que los anexos deben encontrarse foliados.
- Asignar un número de expediente a cada documento. La numeración debe hacerse conforme al sistema de trámite documentario. Los números del expediente asignado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema la fecha y la hora de recepción, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Cerciorarse de que se plasmen datos de contacto (dirección, correo electrónico, teléfonos, etc.) con el interés de atender oportunamente su petición.

6.2.4.4 En la finalización del servicio:

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano/a el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano/a.





Resolución de Presidencia

Nº 040 -2016-CONADIS/PRE

6.2.4.5 Buzones de sugerencias:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- De ser oportuno, dar una respuesta al ciudadano/a sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

6.3 Atención de Reclamos.

6.3.1 Recepción del reclamo:

- Ser empático; es decir, ponerse en el lugar del ciudadano/a para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Muestre que tiene interés en su caso y que no es una molestia, sino más bien una oportunidad de mejora.
- Manténgase abierto; no enganche con el ciudadano/a malhumorado y/o alterado, debe tener PACIENCIA, recuerde que un ciudadano/a alterado/a muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- No interrumpa a la persona antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- Aunque la persona grite, incluso se exceda en las palabras, no trate de calmarlo con frases como: "no grite" o "cálmese por favor". Deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la institución, por lo cual debe tener mucho tino y tacto al encontrarse en esa situación.
- Considerar que hay reclamos que no son de competencia de la institución y que son muy frecuentes. Se tiene que dar una buena explicación pero no se puede recibir como reclamo.

6.3.2 Errores frecuentes en esta etapa de reclamo que se deben evitar:

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

6.3.3 Búsqueda de solución:





Resolución de Presidencia

Nº 040-2016-CONADIS/PRE

- a) Asuma el problema planteado por el ciudadano/a como propio.
- b) En caso de ser necesario, pida disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea.
- c) Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por tanto tampoco responsabilice a terceros.
- d) Trate de buscar una solución de común acuerdo, ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance, aun así la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- e) Sea preciso, las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano/a.
- f) Cumplir lo prometido; cuando se establece un acuerdo y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- g) En caso no sea posible solución alguna poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al ciudadano/a para que registre su reclamación, según lo estipulado en la Directiva sobre la materia.



VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Todo lo que no esté estipulado en la presente Directiva, se aplicará supletoriamente aquella normativa vigente sobre el desarrollo de buenas prácticas en servicios de atención al ciudadano/a.

VIII. RESPONSABILIDAD

- 8.1 Las Unidades Orgánicas, Órganos Desconcentrados y Centro de Educación Técnico Productivo – CETPRO "Alcides Salomón Zorrilla" que participan de manera directa o de apoyo en la Atención a la Ciudadanía, son los responsables de proceder conforme a las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 8.2 La Secretaría General será la responsable de hacer el seguimiento y la supervisión para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva y el adecuado funcionamiento y operatividad del servicio institucional de atención al ciudadano/a en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS.
- 8.3 Los Gerentes, Directores, Sub-Directores y Jefes de las Unidades Orgánicas del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS, son responsables de velar por el cumplimiento de la presente Directiva.

