



**RESOLUCIÓN DE SECRETARIA GENERAL
Nº 039 2017- IMARPE/SG**

Callao, 9 de octubre de 2017

VISTOS:

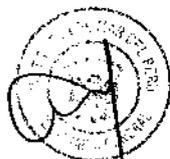
El Informe N° 282-2017-IMARPE/OGA de fecha 01 de setiembre de 2017, de la Oficina General de Administración, el Memorándum N° 625-2017-IMARPE/OGPP de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de fecha 03 de octubre de 2017 y el Informe N° 359-2017-IMARPE/OGAJ de fecha 04 de octubre de 2017, de la Oficina General de Asesoría Jurídica.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del estado tiene como finalidad fundamental la obtención de 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, cuyo objetivo es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía;

Que, mediante la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM a través de la cual se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, indica que el proceso de implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública se efectuará en forma progresiva. Para tal efecto, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia de la indicada norma, mediante resolución de la Secretaría de Gestión Pública se aprueban las normas complementarias que establezcan los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar su implementación progresiva, así como su seguimiento y evaluación;

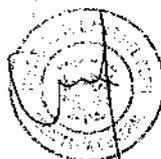
Que, la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, se aprobó los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para



G. CAYOTE



J. CASTILLO



G. CLAROS



C. MORENO



W. HUERTA

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de las Administración Pública, indicando que la implementación progresiva se efectúa anualmente, precisando que para en las entidades del Poder Ejecutivo se inició el 01 de enero de 2016;

Que, mediante Informe N° 282-2017-IMARPE/OGA la Oficina General de Administración alcanza a la Secretaria General el proyecto de "Protocolo de Atención al Ciudadano en el Instituto del Mar del Perú", propuesto por el Área Funcional de Recursos Humanos mediante Memorándum N° 692-2017-SG/OGA-AFRH de fecha 31 de agosto de 2017;

Que, el referido "Protocolo de Atención al Ciudadano en el Instituto del Mar del Perú", guarda armonía con lo dispuesto por el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobado por la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, el cual está orientado a las acciones para que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades, buscando cerrar las brechas existentes, brindando, por igualdad, servicios con la calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, garantizando el desempeño y participación activa de los ciudadanos en la sociedad;



G. CAÑOTE

Que, mediante Informe N° 359-2017-IMARPE/OGJA de fecha 04 de octubre de 2017, opina que resulta jurídicamente viable aprobar el "Protocolo de Atención al Ciudadano en el Instituto del Mar del Perú", toda vez que guarda armonía con los fines institucionales;



J. CASTILLO

Que, considerando que el Protocolo está orientado a una buena atención a la ciudadanía, lo que comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano; resulta necesario implementar el protocolo antes mencionado; lo que contribuirá a la prestación de los servicios que se brinda en la entidad;



C. MORENO

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 20158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Decreto Legislativo N° 95, Ley del Instituto del Mar del Perú, Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, Aprueban Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública, y la Resolución Ministerial N° 345-2012-PRODUCE que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto del Mar del Perú;



W. HUERTA

Con el visto bueno de las Oficinas Generales Planeamiento, Presupuesto, Administración y Asesoría Jurídica;

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Protocolo de Atención al Ciudadano en el Instituto del Mar del Perú"; que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que todos los servidores del IMARPE a nivel nacional adecuen sus procedimientos de Atención al Ciudadano a las disposiciones contenidas en el presente Protocolo, aprobado por la presente Resolución.

Artículo 3°.- La Secretaria General queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución.

Artículo 4°.- Disponer la publicación de la presente Resolución y su Anexo que forma parte integrante de la misma, en el portal web de la entidad: <http://www.imarpe.gob.pe>.



Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ
IMARPE
Eson. Godofredo F. Cañote Santamarina
Secretario General



PROTOCOLO

CÓDIGO:
PROTOCOLO N° 01 -2017-
SG/OGPP

VERSIÓN: 01

FECHA DE APROBACIÓN: 09 OCT. 2017

PÁGINAS: 1/6

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° -2017-IMARPE/SG

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EN EL INSTITUTO DEL MAR DEL PERU**



J. CASTILLO



C. MORENO

ELABORADO POR	OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO/RACIONALIZACIÓN.	 JUAN JOSE CASTILLO ASIÁN Jefe (e) de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto Instituto del Mar del Perú
REVISADO POR	Sr. Juan José Castillo Asián JEFE DE LA OFICINA GENERAL PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO.	JUAN JOSE CASTILLO ASIÁN Jefe (e) de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto Instituto del Mar del Perú
APROBADO POR	Econ. Godofredo Federico Cañote Santamarina. SECRETARIO GENERAL	 INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ IMARPE

Econ. Godofredo F. Cañote Santamarina
Secretario General



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

1. OBJETIVO

Establecer el Protocolo en las relaciones de los servidores del Instituto del Mar del Perú – IMARPE con los ciudadanos externos o internos.

El objetivo del presente protocolo está orientado a la prestación de servicios de calidad interiorizando que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impacten en el servicio final que se presta al ciudadano.

2. FINALIDAD

Asegurar la satisfacción de todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, en la atención que recibe por parte de los servidores de la entidad, facilitando la interacción y retroalimentación entre la gestión de la institución y la ciudadanía; toda vez que los ciudadano tienen derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado.

3. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2 Decreto Legislativo 095, Ley del Instituto del Mar del Perú.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública".
- 3.4 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública
- 3.5 Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- 3.6 Decreto Supremo N°033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.7 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, modificado por el Decreto Supremo N°061-2014-PCM.
- 3.8 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".
- 3.9 Resolución Ministerial N°345-2012-PRODUCE, Reglamento de Organización y Funciones del IMARPE.
- 3.10 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, que aprueba los "Lineamientos para el Proceso de Implementación Progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública"



G. CANOTE



J. CASTILLO



C. MORENO

4. AMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente Protocolo, son de aplicación y cumplimiento obligatorio de todos los servidores del IMARPE, debiendo ser observado especialmente por aquellas personas que tienen como tarea recibir, atender, e informar al ciudadano mediante nuestros canales de atención presencial, telefónico o virtual.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 Competencias Generales que deben demostrar los servidores que atienden a los ciudadanos externos o internos:

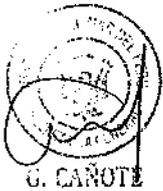
a) Orientación al servicio: Se refiere a escuchar con interés y empatía las



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia, es cordial y respetuoso, mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por la información y/o procedimientos relacionados al servicio brindado. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga si el usuario está satisfecho con el servicio y si se han cubierto sus expectativas.

- b) **Responsabilidad:** Significa estar comprometido con los objetivos de la institución y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo, sin supervisión constante. Es puntual.
- c) **Comunicación efectiva:** Se refiere a interactuar y coordinar oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área de trabajo y/o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas, de corresponder. Se expresa con claridad y sencillez, manejando las reglas adecuadas de lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas, tanto de manera oral como escrita.
- d) **Comportamiento Ético:** El personal será reservado con la información que maneja respecto de los usuarios/as, su área o unidad. Brindará información completa y veraz. Asumirá la responsabilidad de sus acciones, errores y demoras, comunicando oportunamente a su superior y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.
- e) **Empatía:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona transmitiéndolo, para que sepa que comprendemos su situación.



5.2 De la Presentación Personal y normas de conducta

El personal del IMARPE, debe mostrar en todo momento actitud responsable y cordial, debiendo tener presente lo siguiente:

- Portar el fotocheck institucional en lugar visible, donde el usuario pueda identificarlo.
- Usar vestimenta formal y adecuada a la estación.
- Mantener la limpieza y orden del área o unidad donde labora.
- Iniciar y finalizar la atención al público usuario, conforme a los horarios establecidos por la entidad.
- Usar un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la cordialidad en la comunicación.



6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Consiste en la atención en ventanillas ubicadas en la institución (Trámite Documentario, Biblioteca, Área Funcional de Tesorería y Almacén) diseñadas para la realización de trámites, acceso a la información, recepción de quejas, reclamos entre otros.

6.1.1 PREVIO A LA ATENCION

El servidor (a) debe mantener un contacto visual desde el inicio hasta el final



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

de la atención, mostrando una actitud agradable y utilizando un tono de voz adecuado.

Al recibir al ciudadano debemos pronunciar las primeras palabras de bienvenida saludándolo según corresponda "Buenos Días", "Buenas Tardes", usando la siguiente frase: "Bienvenido al Instituto del Mar del Perú".

Quien atiende debe identificarse con su primer nombre y apellido, esperar a que el usuario dé su nombre y optar por un trato de usted, invitarlo a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de pregunta:

- a. ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
- b. ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?

6.1.2 DURANTE LA ATENCION

Escuchar con absoluta atención y bajo ningún motivo adelantarnos a responder una pregunta antes que se termine de formularla.

Se debe iniciar el diálogo, a través de preguntas abiertas a efectos que el Ciudadano pueda manifestar en sus propios términos lo que necesita.

Comunicarse en forma clara y simple, evitando usar un lenguaje técnico.

Se debe revisar constantemente la información relacionada con los servicios que brinda la institución; asimismo, la citada información debe contar en la página web institucional.

6.1.3 AL FINALIZAR LA ATENCION

Al término de la atención, verificaremos la conformidad del ciudadano con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

Asimismo, mencionarle que su presencia ha sido importante para nosotros y agradecerle por la visita.

6.2 CANAL TELEFÓNICO

Consiste en la recepción de llamadas del público usuario, realizadas a la Central Telefónica o cualquier anexo de la entidad a nivel de sede central, local de la Av. Argentina y Laboratorios Costeros y Continental, con el fin de facilitar el acceso a la información respecto a los procedimientos y servicios brindados por el IMARPE.

6.2.1 AL CONTESTAR UNA LLAMADA:

- Responder rápidamente, debiendo contestar el teléfono antes del tercer "Timbrado"
- Iniciar la comunicación con un saludo de "Buenos Días" o "Buenas Tardes",

G. CAÑOTE
J. CASTILLO

C. MORENO



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

según corresponda, e inmediatamente usar la frase Bienvenido (a) al Instituto del Mar del Perú, e identificarse con voz clara y pausada.

- Seguidamente, solicitar al usuario su nombre y el motivo de su llamada, utilizando las siguientes preguntas:
- ¿En qué lo puedo ayudar?, ¿De qué manera puedo ayudarlo? , ¿De qué manera puedo servirlo?
- En caso se deba transferir la llamada, se debe informar al usuario que su llamada será transferida, verificando la recepción de la misma.
- Cuando se reciba una llamada transferida, identifique la unidad orgánica y se debe saludar al ciudadano (a) llamándolo por su nombre y apellido, verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

6.2.2 EN CASO SEA NECESARIO DEJAR AL CIUDADANO EN ESPERA:

- Informar al usuario el motivo por el cual se pondrá en espera, si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
- No se debe hacer esperar en línea mucho tiempo al ciudadano que llama, en todo caso es conveniente solicitar sus datos y necesidad, a fin de devolverle la llamada; asimismo solicitarle el horario en el cual podemos comunicarnos con él (ella).
- Al encontrarnos atendiendo una llamada y se tiene a la espera otra, tomar nota del número telefónico y devolver inmediatamente la llamada, ninguna llamada se debe quedar sin ser atendida.

6.2.3 AL FINALIZAR LA LLAMADA:

- Se debe agradecer al Ciudadano (a): "Gracias por llamar al Instituto del Mar del Perú", que tenga usted un buen día"
- Cerciórese que el Ciudadano (a) cuelgue primero antes que la Operadora de la entidad.

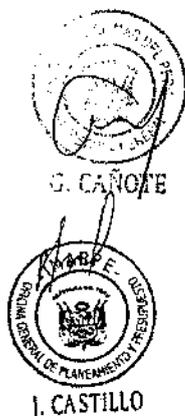
6.3 CANAL VIRTUAL

Consiste en la recepción de solicitudes "online" mediante una plataforma virtual específica (página web, correo electrónico) con la finalidad de requerir información sobre el trámite de un procedimiento y/o servicio.

En caso las consultas no estén relacionadas a procedimientos o servicios que brinde el IMARPE se deberá informar al usuario, a fin de que realice su consulta ara entidad.

6.4 DE LOS MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

La Secretaría General utilizará los siguientes mecanismos para evaluar los servicios de atención que se brinda a los usuarios del IMARPE, a fin de adoptar las medidas correspondientes orientadas a mejorar la calidad de atención a la ciudadanía.





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

6.4.1 APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Se aplicará un cuestionario a un grupo representativo de usuarios del IMARPE, para obtener información respecto a la percepción que tienen sobre la atención recibida

6.4.2 USUARIO INCOGNITO

Se designará a una persona para que de manera incógnita actúe como usuario, con el objeto de evaluar la calidad de la atención recibida.

6.4.3 LLAMADAS ALEATORIAS

Se realizarán llamadas telefónicas de manera aleatoria a las diversas oficinas del IMARPE, para verificar la aplicación del presente Protocolo de atención al ciudadano en el Instituto del Mar del Perú.



G. CAÑOTE



J. CASTILLO

7. DISPOSICION TRANSITORIA

La plataforma virtual considerada en el numeral 6.3 quedará sujeta a su implementación.

8. RESPONSABILIDADES

9.1 Todos los funcionarios, directivos y servidores del IMARPE tienen la obligación de atender al usuario, cuando corresponda, a través de los distintos canales establecidos, con ética, eficiencia y eficacia.

9.2 La Secretaría General supervisará el cumplimiento de lo señalado en el presente Protocolo y propondrá las modificaciones que sean necesarias.



C. MORENO

9. VIGENCIA

10.1 La aplicación de lo normado en el presente Protocolo, entrará en vigencia a partir de su aprobación.

10.2 Las modificaciones al presente Protocolo se divulgarán en forma oportuna vía intranet y en el portal institucional.

Callao, 9 de octubre de 2017

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ
MARPE
Econ. Godofredo F. Cañote Santamarina
Secretario General