MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

EMUSAP Abancay

321080 / 321557

Av. Prado Norte 404

www.emusapabancay.com.pe

Abg. Jorge Vilcas Ramos
Gerente General EMUSAP Abancay

321080 / 321557
Av. Prado Norte 404
www.emusapabancay.com.pe

Presentación

En este manual, se brindará información fundamental sobre la mejora de la atención al usuario, donde primará la actuación del personal que labora en la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., en su atención en general y en la provisión de bienes y servicios al público en general.

Una buena atención al usuario involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como institución, a lo largo del ciclo del trabajo los cuales impactan en el servicio final que nuestra institución presta al usuario.

El presente manual busca brindar, a los servidores y servidoras de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención al usuario y en la provisión de servicios públicos.

Se divide en diez títulos importantes, los cuales contienen la base conceptual que son los fundamentos de la atención al usuario, así como la presentación de cada estándar para una Atención de Calidad al usuario.

1. Concepto de mejora de la atención a la ciudadanía

Una buena atención al usuario comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la institución, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al usuario.

Todo usuario, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio de la institución.

2. Calidad en la atención a la ciudadanía

Aumenta la confianza del usuario frente a la institución, reduce sus costos, mejora la imagen y reputación de las diversas dependencias y gerencias.
El personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para la atención a la ciudadanía, articulando sus esfuerzos; él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir al usuario.

Supone que el personal de la institución rompa con el paradigma de "si cumplo la ley hago bien mi trabajo" y desarrolle toda su capacidad y habilidades convencido de que "hago bien mi trabajo si el(la) usuario(a) se siente bien atendido(a).

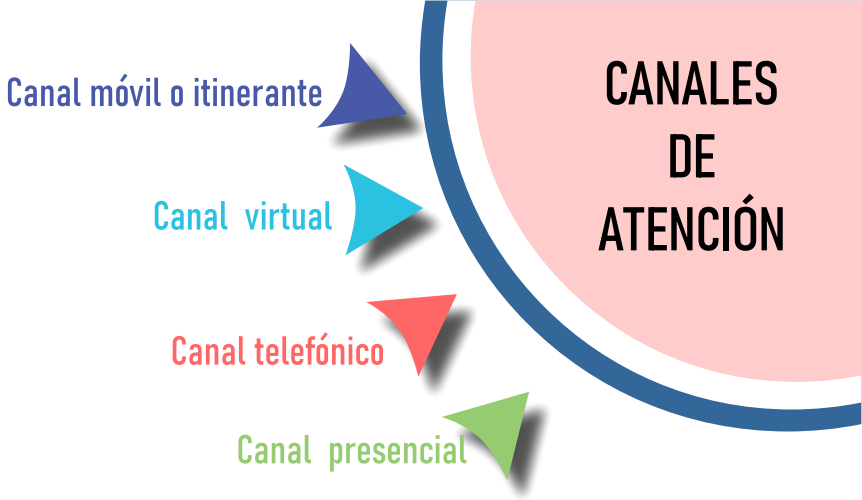
Reconoce que mujeres y hombres tienen diferentes necesidades debido a que desempeñan diferentes roles en la sociedad y viven de manera diferente los mismos problemas.

Estándar en la atención de calidad a la ciudadanía

3. Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía

En la entidad, al menos, una persona debe ser responsable de revisar y garantizar que los procesos internos y procedimientos brindados estén simplificados, lo que implica que se haya priorizado las necesidades del usuario. El líder responsable deberá efectuar numerosas visitas a los órganos de asesoría de la entidad, a fin de formarse una visión transversal de la organización.

En este sentido, es necesario distinguir entre el órgano a cargo de la atención al ciudadano (que se ubica en Mesa de Partes), el órgano a cargo del Trámite Documentario (ubicado en ventanilla) y el órgano o unidad orgánica responsable de la mejora continua de la entidad.



Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

4. Estrategia de comunicación con el usuario

Para comunicar es importante idear argumentos y mensajes que motiven, que llamen la atención de los públicos objetivo. Esto es especialmente relevante al momento de pensar en productos comunicativos, pues no es lo mismo dirigirse a estudiantes, empresarios, trabajadores, indígenas u otros.

El personal de atención al cliente, deberá establecer canales de diálogo con el usuario, ello facilitará la comunicación con esta, mejorando las relaciones y permitiendo conocer sus expectativas y percepciones sobre los servicios o atención que espera recibir de la institución.

5. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención

En EMUSAP Abancay, contamos con una infraestructura moderna y segura. Además, el mobiliario y equipamiento permite una adecuada atención considerando factores relacionados con la atención y prestación de los servicios al usuario. Nuestras plataformas de atención, señalización y el estado de mantenimiento de las instalaciones, el mobiliario y equipamiento deben estar en perfectas condiciones de seguridad en cada ambiente físico.

Este equipamiento del área debe estar en perfectas condiciones para la atención y provisión de bienes y servicios públicos; además tienen que estar en condiciones adecuadas para su uso, mediante el mantenimiento respectivo.

6. Orientación a la ciudadanía

En EMUSAP Abancay, los procesos de orientación o información se deben de dar, principalmente, a través de:

7. Protocolos de atención de trámites y servicios

La atención se inicia con la recepción de la solicitud del usuario y finaliza con la ejecución del acto administrativo o de la actuación material por parte de la entidad. Estos procesos se realizan con instrumentos denominados Protocolos de Atención.

Es importante que la atención al usuario, se brinde sin ningún tipo de lenguaje discriminatorio, como la expresión de frases que puedan tener estereotipos o prejuicios sobre los grupos étnico-culturales de nuestro país.

8. Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural

Son los aspectos del comportamiento preferencial y equitativo a ciertos grupos de la población. El lenguaje con pertinencia cultural implica que toda comunicación que parta desde la entidad debe tener en cuenta las particularidades de los grupos étnicos de la localidad (lengua, prácticas culturales, creencias, lenguaje no verbal, etc.).

Para facilitar la aplicación, el Ministerio de Educación ha elaborado el Mapa Etnolingüístico y el Ministerio de Cultura, por su parte, ha elaborado el Mapa de la Población Afroperuana.

9. Transparencia y el acceso a la información pública

Este estándar considera los factores relacionados con la transparencia, el acceso y la calidad de la información de la entidad pública, sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (contenidos en el TUPA) y los servicios no exclusivos asimismo, la obligación de contar con un responsable de velar por el acceso a la información dentro de la misma entidad.

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806, su modificatoria Ley N° 27927 y su Reglamento el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, tienen por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado.

10. Reclamos y sugerencias

El proceso de atención de reclamos y sugerencias comprende las actividades relacionadas con la recepción, análisis y respuesta a los mismos. Los reclamos y sugerencias pueden darse principalmente a través de: Oficinas de atención (ventanilla, buzón de sugerencias y Libro de Reclamaciones), Portal web (libro de reclamaciones virtual) o al correo electrónico y Vía telefónica.

Abg. Jorge Vilcas Ramos
Gerente General EMUSAP Abancay

EMUSAP
Abancay

321080 / 321557

Av. Prado Norte 404

www.emusapabancay.com.pe