PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN MESA DE PARTES

Municipalidad Provincial del Callao

1. Alcance y Principios Rectores

El presente protocolo es de cumplimiento obligatorio para todo el personal asignado a la recepción de documentos y atención presencial y virtual en la Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial del Callao.

Principios Fundamentales

- **Celeridad y Eficiencia:** Simplificación de trámites y eliminación de exigencias no contempladas en el TUPA institucional.
- **Transparencia e Integridad:** Acceso claro a la información sobre el estado de los expedientes sin direccionamientos ni cobros indebidos.
- **Inclusión y Vocación de Servicio:** Atención prioritaria, buen trato y accesibilidad para personas con discapacidad, adultos mayores, gestantes y ciudadanos con niños en brazos.
- **Probidad y Confidencialidad:** Resguardo estricto de los datos personales y la documentación ingresada.

2. Canal Presencial: Protocolo de Atención Paso a Paso

Fase 1: Recepción y Orientación

1. **Acogida:** Saludo institucional claro y respetuoso (*"Buenos días / tardes, bienvenido a la Municipalidad Provincial del Callao, ¿en qué puedo servirle?"*).
2. **Filtro Rápido:**
    - Verificar si la consulta corresponde a un ingreso de expediente, consulta de estado de trámite o reorientación a otra unidad orgánica (ej. Rentas, Fiscalización, Desarrollo Urbano).
    - Otorgar ticket de atención según la categoría del trámite (Atención General o Atención Preferencial).

Fase 2: Recepción y Verificación Formal del Documento

1. **Identificación del Ciudadano:** Solicitar el Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carné de Extranjería. Si actúa en representación de una persona jurídica o tercero, verificar la vigencia de poder o carta poder simple según corresponda.
2. **Revisión del Escrito o Solicitud:**
    - Comprobar que el documento esté dirigido a la **Municipalidad Provincial del Callao**.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

- Validar que contenga: nombres y apellidos completos, DNI/RUC, domicilio legal, número de teléfono, correo electrónico, fundamentación o petitorio claro y firma (manuscrita o digital).
- Verificar la inclusión de los anexos declarados.

3. **Cotejo contra el TUPA:**
   - Si el trámite corresponde a un procedimiento del TUPA, verificar el cumplimiento exacto de los requisitos y el comprobante de pago de la tasa administrativa (si aplica).
   - **Regla de No Rechazo Unilateral:** En caso de faltar algún requisito no sustancial, se le informará al ciudadano la opción de ingresarlo con carácter de observación formal, otorgándole el plazo legal de subsanación de dos (2) días hábiles sin denegar el registro.

Fase 3: Registro, Cargo y Cierre

1. **Digitación en el Sistema de Gestión Documental (SGD):**
   - Registrar los datos del remitente, asunto, número de folios y unidad orgánica de destino.
2. **Emisión del Cargo de Recepción:**
   - Estampar el sello físico o impresión térmica de recepción en la copia del ciudadano.
   - **Datos obligatorios en el sello/cargo:** Nombre de la entidad, fecha, hora exacta, número de expediente correlativo asignado, folios presentados y código/firma del operador.
3. **Despedida e Información de Seguimiento:**
   - Indicar al ciudadano el plazo estimado de respuesta según la norma y cómo consultar el avance de su trámite mediante el portal web municipal (*"Puede hacer el seguimiento con su número de expediente en nuestra plataforma web. Que tenga un buen día"*).

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2