



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 062-2021-0200-GM/MSI

San Isidro, 12 de mayo de 2021

### LA GERENTE MUNICIPAL

#### VISTOS:

El Memorándum Vía Remota N° 338-2021-1500-GDH/MSI de la Gerencia de Desarrollo Humano, el Informe Vía Remota N° 131-2021-0520-SDC-GPPDC/MSI de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo y el Informe Vía Remota N° 099-2021-0500-GPPDC/MSI de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo; y,

#### CONSIDERANDO:

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo establece el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

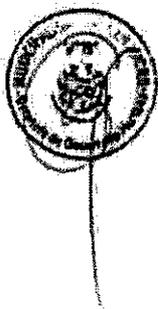
Que, mediante el artículo 3° de la Ley Marco de Telesalud, Ley N° 30421 y modificatorias, se define Telesalud como el servicio de salud a distancia prestado por personal de la salud competente, a través de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación-TIC, y que la Teleorientación es el conjunto de acciones que desarrolla un profesional de la salud mediante el uso de las TIC, para proporcionar a la persona usuaria de salud, consejería y asesoría con fines de promoción de la salud, prevención, recuperación o rehabilitación de las enfermedades;

Que, a su vez, por Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró en Emergencia Sanitaria a nivel nacional; la misma que ha sido prorrogada con Decretos Supremos N° 020, N° 027 y N° 031-2020-SA, y N° 009-2021-PCM, hasta el 08 de setiembre de 2021; y, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM se declaró el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19; que fue prorrogado al 30 de noviembre de 2020; y, por Decreto Supremo N° 184-2020-PCM se declaró el Estado de Emergencia Nacional a partir del 01 de diciembre de 2020, el que ha sido prorrogado sucesivamente por Decreto Supremo N° 201-2020-PCM y los Decretos Supremos N° 008, N° 036, N° 058 y N° 076-2021-PCM, hasta el 31 de mayo de 2021;

Que, por su parte, los artículos 103°, literal a) y 106°, literal a), del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro, aprobado mediante Ordenanza N° 505-MSI, señalan que corresponde a la Gerencia de Desarrollo Humano, la función de proponer las políticas, programas y actividades en materia de salud, bienestar y deporte en el distrito, y a la Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes, la función de promover y ejecutar los programas y servicios de salud municipal;

Que, asimismo, el artículo 19°, literal e), del precitado ROF prescribe que corresponde a la Gerencia Municipal, la función de aprobar los procedimientos propuestos por las Gerencias de la Municipalidad, formuladas con el asesoramiento de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo;

Que, en este contexto, de acuerdo con sus funciones previstas en el ROF, con el documento del visto, la Gerencia de Desarrollo Humano remite propuesta de Procedimiento de "Servicio de orientación médica vía telefónica", cuyo objetivo es





Municipalidad  
de  
**San Isidro**

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 062-2021-0200-GM/MSI

establecer las actividades para brindar orientación médica mediante la vía telefónica, a través del Call Center de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de San Isidro, a los vecinos del distrito de San Isidro y ciudadanos que lo requieran, con el fin de mejorar el bienestar de las personas, en el marco de la emergencia sanitaria nacional;

Que, al respecto, mediante los informes del visto, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, y Subgerencia de Desarrollo Corporativo emiten opinión técnica favorable e indican que el referido proyecto se encuentra conforme a la Directiva N° 005-2020/MSI "*Disposiciones para la Elaboración y Actualización de Documentos Normativos Internos de la Municipalidad de San Isidro*", aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 039-2020-0200-GM/MSI y modificatoria, y a los lineamientos técnicos y legales vigentes en la materia;

Que, por tales consideraciones, estando a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante el Informe Vía Remota N° 0190-2021-0400-GAJ/MSI; y con las opiniones favorables de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo y la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, a través de los documentos del visto, corresponde aprobar el Procedimiento de Servicio de orientación médica vía telefónica; y,

En uso de las facultades conferidas por el literal e) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro;

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** APROBAR el Procedimiento N° 009-2021/MSI "**Procedimiento de Servicio de orientación médica vía telefónica**" a cargo de la Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes a través de la Gerencia de Desarrollo Humano; el que en el Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** ENCARGAR a la Gerencia de Desarrollo Humano, y Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes, la implementación de las disposiciones establecidas en la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.-** DISPONER que se remita una copia de la presente Resolución y su Anexo a la Gerencia de Desarrollo Humano y a la Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes, para su cumplimiento obligatorio; así como a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, para su archivo.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

Ing. NANCY NINAPAITAN DELGADO  
Gerente Municipal

 <p>Municipalidad de <b>San Isidro</b></p>	<b>Procedimiento N° 009-2021/MSI</b>	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 1 de 14



# **PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN MÉDICA VÍA TELEFÓNICA**

San Isidro - Perú

 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> N° 009-2021/MSI	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 2 de 14

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN MÉDICA VÍA TELEFÓNICA

### I. OBJETIVO

Establecer las actividades para brindar orientación médica mediante la vía telefónica a los vecinos del distrito de San Isidro y ciudadanos que lo requieran, con el fin de mejorar el bienestar de las personas.

### II. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para los profesionales médicos que brindan orientación médica a través del Call Center de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de San Isidro.

### III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud, Numerales I y II del Título Preliminar.
- Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- Ley N° 30421 y modificatorias: Ley Marco de Telesalud.
- Decreto Supremo N° 005-2021-SA: Reglamento de la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud.
- Ordenanza N° 505-MSI que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA Declaración de Emergencia Sanitaria a nivel Nacional por el plazo de 90 días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, y sus prórrogas.
- Resolución Ministerial N° 182-2020-MINSA. Documento Técnico: Lineamientos que refuerzan el Cuidado Integral de Salud en el primer nivel de atención en el contexto de pandemia Covid-19 Atención y Manejo Clínico de Casos de COVID-19, Lima – Perú.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declara Estado de Emergencia Nacional por la grave circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, y sus prórrogas.
- Resolución Ministerial N° 193-2020-MINSA. Documento Técnico: Prevención, diagnóstico de personas afectadas por Covid-19 en el Perú, Lima – Perú.
- Resolución Ministerial 240-2020-MINSA, que modifica, el punto VII, Disposiciones Específicas de la RM N°193.



 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> N° 009-2021/MSI	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 3 de 14

- Resolución Ministerial 270-2020 MINSA, que modifica, el numeral 7.9, del punto VII Disposiciones Específicas, Tratamientos para COVID 19, de la RM N° 193.
- Resolución de Gerencia Municipal N° 007-2020-0200-GM/MSI, que aprueba la Directiva General N° 001-2020/MSI, Normas que regulan la gestión de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Isidro.
- Resolución Ministerial N° 107-2021/MINSA que aprueba la Norma Técnica 172-MINSA /2021/ DGAIN “Norma Técnica de Salud para la atención de salud ambulatoria, quirúrgica electiva, en hospitalización, servicios médicos de apoyo, frente a la pandemia Covid – 19 en el Perú.

#### IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

**4.1 Caso Confirmado<sup>1</sup>:** Persona que cumpla con la definición de caso sospechoso, neumonía confirmada por RX y que cuente con diagnóstico confirmado por laboratorio clínico emitido por INS o el laboratorio respectivamente acreditado por órgano rector en salud del país.

**4.2 Caso Leve<sup>1</sup>:** Persona con infección respiratoria aguda, con al menos 2 de los siguientes, síntomas y/o signos:

- Tos
- Malestar general
- Dolor de garganta
- Fiebre > de 2 días.
- Congestión nasal
- Alteraciones en el gusto, olfato, o exantemas

Requiere aislamiento domiciliario y seguimiento. (NO SE HOSPITALIZA).

**4.3 Caso Moderado<sup>1</sup>:** Persona con infección respiratoria aguda con al menos 1 de los siguientes criterios de hospitalización:

- Disnea y/o dificultad para respirar
- Frecuencia respiratoria de > 22 x minuto
- StO<sub>2</sub> < 95%
- Recuento linfocitario < 1000 cel/ul
- Desorientación – confusión
- Hipotensión arterial o shock

<sup>1</sup> Caso: COVID-19

 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> N° 009-2021/MSI	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 4 de 14

- Signos Clínicos y/o Radiológicos de Neumonía.

Requiere ser HOSPITALIZADO.

**4.4 Caso Severo<sup>1</sup>:** Persona con infección respiratoria aguda, con signos de sepsis y/o falla respiratoria, y con 2 o más de los siguientes criterios:

- Frecuencia respiratoria > 22 x minuto
- Fatiga muscular y/o aleteo nasal
- PAM < 65 mmHg
- PA Sistólica < 100 mmHg
- Alteración de conciencia
- Lactato serio > 2 mosm/l

Requiere ser Hospitalizado en área aislada de paciente crítico.

**4.5 Caso Sospechoso:** <sup>1</sup> Haber estado en contacto con un caso confirmado un caso bajo investigación hasta 14 días del inicio de los síntomas. De acuerdo a alerta epidemiológica vigente.

**4.6 COVID-19:** Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV-2 que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019.

**4.7 Disposiciones Generales para la Atención:**

El servicio San Isidro Contigo de orientación médica se brinda a través de la línea telefónica 5139008, mediante un sistema de grabación de voz que deriva la llamada (Opción 1) al profesional médico.

La atención de la llamada consta de 3 partes: Saludo y presentación del profesional, atención al usuario que realiza la llamada y despedida del profesional que brindó la orientación.

**4.8 Emergencia.** Situación crítica de peligro evidente para la vida del paciente.

**4.9 Factores de Riesgo en COVID-19:**

- Persona con 60 años a más.
- Comorbilidades: HTA (hipertensión arterial), enfermedad cardiovascular, Diabetes Mellitus, obesidad, asma, EPOC (enfermedad pulmonar obstructiva crónica), IRC (insuficiencia Renal Crónica), enfermedades o tratamientos inmunosupresores.



 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> N° 009-2021/MSI	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 5 de 14

**4.10 GDH:** Gerencia de Desarrollo Humano.

**4.11 INS:** Instituto Nacional de Salud.

**4.12 OMS:** Organización Mundial de la Salud.

**4.13 MSI:** Municipalidad de San Isidro.

**4.14 Responsabilidades:**

Solo el profesional médico, realizará el seguimiento clínico a distancia.

Terminada la orientación brindada por el profesional en Call Center "San Isidro Contigo", la responsabilidad técnica, administrativa, civil y penal queda a cargo del ciudadano que solicitó el servicio.

La Municipalidad de San Isidro no se responsabiliza por las acciones u omisiones de terceros.



**4.15 Salud:** Condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla (Ley General de Salud).

Equilibrio bio-psico-social y espiritual del ser humano y no solo la ausencia de enfermedad (OMS).



**4.16 Seguimiento Clínico a Distancia:** Actividad sólo realizada por el profesional médico, cada 24 horas por 14 días.

Dirigida a conocer la evolución clínica de la persona, y otros miembros de la familia, así como en personas con FACTORES DE RIESGO, para la identificación precoz de SIGNOS DE ALARMA, SIGNOS Y SÍNTOMAS RESPIRATORIOS. Se realiza a través de:



- Llamadas telefónicas
- Aplicativo Virtual o
- Página Web

Se realiza solo para:

- Casos leves, (en aislamiento domiciliario)
- Contactos en cuarentena
- Hospitalizados que fueron dados de alta.

 Municipalidad de San Isidro	<b>Procedimiento</b> <b>N° 009-2021/MSI</b>	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 6 de 14

#### 4.17 Signos de alarma en la COVID-19:

- Sensación de falta de aire y /o dificultad respiratoria
- Desorientación y/o confusión
- Fiebre > 38°C por más de 2 días
- Dolor en el pecho
- Coloración azulada de labios (cianosis)

**4.18 Síntomas y signos COVID -19.** Tos seca, Fiebre, Estornudos, Dolor de cabeza, Flujo nasal, Cansancio, Dolor muscular, Dificultad para respirar (casos más graves). Se describen alteraciones en el gusto, olfato y exantema.

**4.19 Urgencia.** Se puede definir como la aparición fortuita en cualquier lugar o actividad de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre o de su familia. Organización Mundial de la Salud (OMS).

**4.20 SAMU:** Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) del Ministerio de Salud (MINSA).

#### V. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción del Requisito	Fuente
1. Solicitud de orientación médica	Ciudadano
2. Datos de identificación y contacto del vecino o ciudadano	
3. Detalle de la necesidad y orientación requerida	

#### VI. ACTIVIDADES

N°	Órgano o unidad orgánica	Responsable	Actividad	Duración
<b>FASE 1: RECEPCIÓN Y DERIVACIÓN DE LLAMADA</b>				
1	Gerencia de Desarrollo Humano	Call Center	Recibir llamada de vecino o ciudadano y capturar la opción 1 de la consulta médica.  Derivar la llamada al profesional médico.	<b>2 min</b>

 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> <b>N° 009-2021/MSI</b>	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 7 de 14

N°	Órgano o unidad orgánica	Responsable	Actividad	Duración
<b>FASE 2: ORIENTACIÓN</b>				
2	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Profesional Médico	Cumplir con el Protocolo de salud y escucha, indicar las medidas preventivas Covid -19.	<b>7 min</b>
3	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Profesional Médico	Brindar la información pertinente de acuerdo a la consulta médica.	<b>5 min</b>
4	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Profesional Médico	Es una emergencia o urgencia <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI: Continúa la siguiente actividad.</li> <li>• NO: Continúa la actividad 08.</li> </ul>	<b>1 min</b>
5	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Profesional Médico	¿Es vecino de San isidro? <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI: Continúa la siguiente actividad.</li> <li>• NO: Continúa la actividad 07.</li> </ul>	<b>1 min</b>
6	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Profesional Médico	Llamar a los teléfonos de la ambulancia contratada por MSI, SAMU, del seguro del vecino, o la ambulancia de los bomberos, para que asistan al ciudadano.	<b>5 min</b>
7	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Profesional Médico	Brindar los teléfonos del SAMU, Bomberos e indicar que también puede llamar a la ambulancia del seguro al que pertenece.	<b>1 min</b>
8	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Profesional Médico	¿Culmina consultas del ciudadano? <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI: Continúa la siguiente actividad.</li> <li>• NO: Continúa la actividad 03.</li> </ul>	-
9	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Profesional Médico	Ofrecer servicios de “San Isidro Contigo” para otra ocasión indicando el horario de atención.	<b>1 min</b>



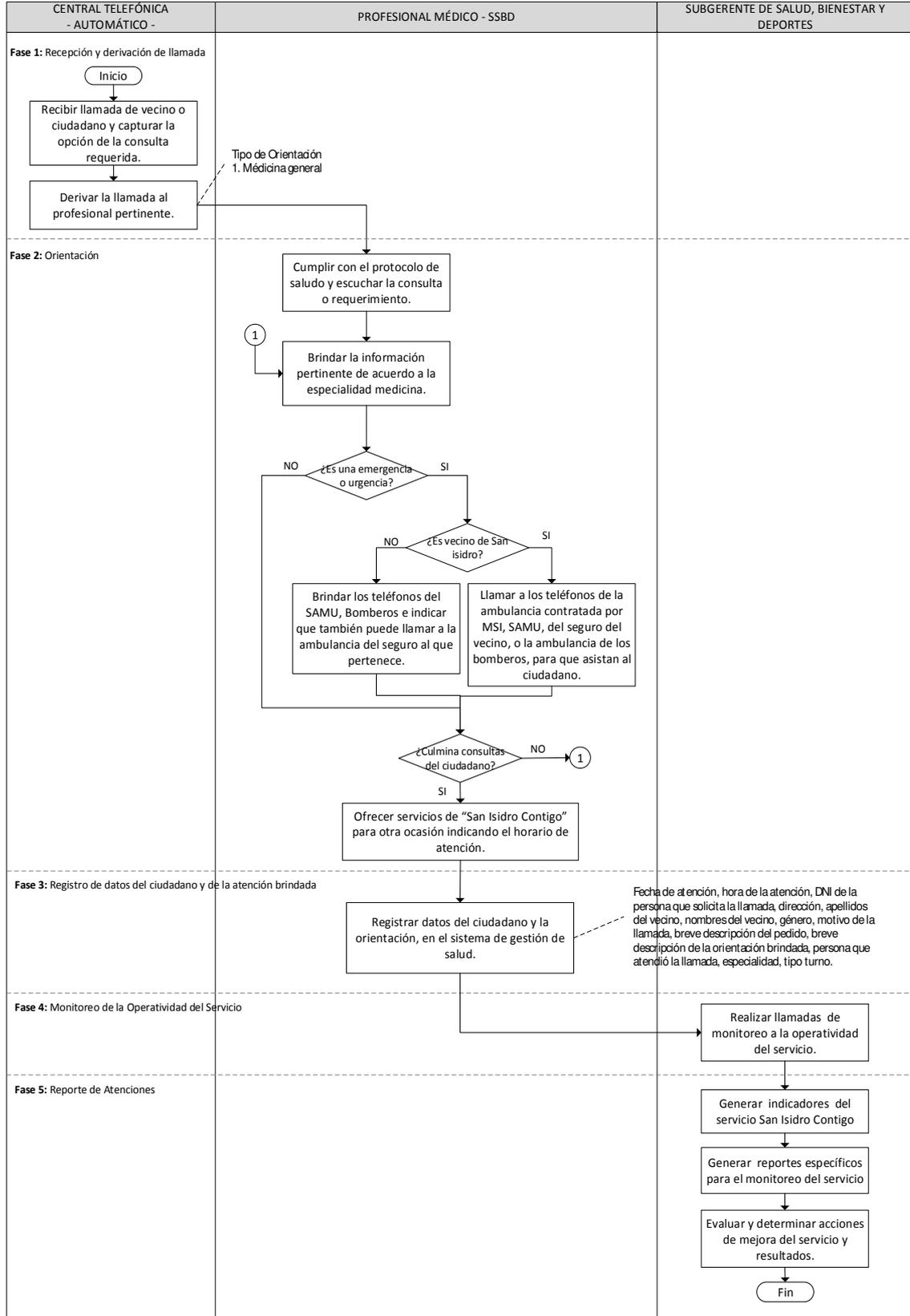
 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> N° 009-2021/MSI	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 8 de 14

N°	Órgano o unidad orgánica	Responsable	Actividad	Duración
<b>FASE 3: REGISTRO DE DATOS DEL CIUDADANO Y DE LA ATENCIÓN BRINDADA</b>				
10	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Profesional Médico	Registrar datos del ciudadano y la orientación, en el SGS - sistema de gestión de salud.  NOTA: Fecha de atención, hora de la atención, DNI de la persona que solicita la llamada, dirección, apellidos del vecino, nombres del vecino, género, motivo de la llamada, breve descripción del pedido, breve descripción de la orientación brindada, indicaciones, diagnostico probable, persona que atendió la llamada, especialidad, tipo turno.	<b>3 min</b>
<b>FASE 4: MONITOREO DE LA OPERATIVIDAD DEL SERVICIO</b>				
11	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Subgerente	Realizar llamadas de monitoreo a la operatividad del servicio.	<b>2 min</b>
<b>FASE 5: REPORTE DE ATENCIONES</b>				
12	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Subgerente	Generar indicadores del servicio San Isidro Contigo.	<b>5 min</b>
13	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Subgerente	Generar reportes específicos para el monitoreo del servicio.	<b>15 min</b>
14	Subgerencia de Salud, Bienestar y Deportes	Subgerente	Evaluar y determinar acciones de mejora del servicio y resultados.	<b>10 min</b>



 Municipalidad de San Isidro	<b>Procedimiento</b> <b>N° 009-2021/MSI</b>	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 9 de 14

## VII. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> N° 009-2021/MSI	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 10 de 14

## VIII. DURACIÓN

El Procedimiento Servicio de Orientación Médica vía telefónica tiene una duración aproximada de 57 minutos, sin considerar tiempos de espera.

## IX. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- Registro en el sistema de Call Center de GDH, con información pertinente a la orientación requerida.
- Reporte de monitoreo del servicio de orientación médica

## X. PROCESO RELACIONADO

- Medición y Seguimiento de la Satisfacción del Ciudadano.

## XI. INSTRUCCIONES

### 11.1 Disposiciones Específicas para la Atención:

El médico de turno de Call Center San Isidro Contigo, gestiona la ambulancia para urgencia y emergencias. Si el usuario indica que se trata de una urgencia o emergencia, se le solicita los datos personales del paciente, DNI, edad, dirección, teléfono de contacto, persona de contacto, tipo de lesión, estado de conciencia, seguro con que cuente el usuario; así como se solicita consentimiento del usuario para el tratamiento de dichos datos personales. Inmediatamente se articula con SAMU, con la ambulancia contratada por municipalidad y si cuenta con seguro particular, además se solicita la ambulancia del seguro particular. Al mismo tiempo se va brindando indicaciones y acompañando por teléfono al paciente y familiares

Si el usuario es de otro distrito se le brinda los teléfonos de ambulancia de SAMU - 106, Bomberos – 116, y si es asegurado se le indica que llame a la ambulancia del seguro a la cual pertenece, solicitando atención inmediata.

**Si el usuario presenta sintomatología respiratoria, que podría indicar sospecha a Covid -19:**

- Se le brinda los teléfonos asignados por el Ministerio de Salud: Línea 113, celular 952 842 623.



 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> N° 009-2021/MSI	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 11 de 14

- Se le orienta sobre las medidas preventivas para infecciones respiratorias agudas IRAs y Covid -19.

**Si el usuario que llama es un caso sospechoso o confirmado para Covid -19:**

Caso sospechoso

- Se le orienta sobre signos y síntomas de COVID -19 y las medidas preventivas para evitar las complicaciones de las infecciones respiratorias agudas IRAs de Covid -19.

Caso confirmado

- Se le orienta sobre las medidas preventivas para evitar que los contactos que viven, trabajan o tienen acercamiento con el caso confirmado se infecten con Covid -19.
- Se le orienta sobre las medidas preventivas para evitar complicaciones respiratorias por Covid -19.

**Si el usuario presentara signos de alarma: Dificultad respiratoria, fiebre ( $T^{\circ} > 38^{\circ}$ ), desorientación o confusión, dolor de pecho, refiere coloración azul de labios.**

Se le orienta llamar de inmediato al servicio de ambulancia ERMILIFE a 937 777 737 / 937 777 132, emergencia del Sistema de Atención Médicas de Urgencias y emergencias – SAMU, seguro con que cuente el usuario, y ambulancia de bomberos para el traslado inmediato.

El Call Center “San Isidro Contigo” cuenta con lo siguiente:

- El aplicativo cuenta con una grabación de voz para derivar las llamadas a la opción 1, 2, 3, 4, ó 5, según lo solicitado por el usuario.
- Cuenta con sistema de grabación de voz de las atenciones que se realizan en todos los turnos.
- Brinda el servicio de orientación las 24 horas del día, de lunes a domingo.
- El personal que brinda el servicio es monitoreado durante todos los turnos a fin de verificar su presencia en todos los turnos, la



 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> N° 009-2021/MSI	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 12 de 14

operatividad del servicio y para garantizar la calidad del servicio brindado.

- Cuenta con los reportes de atenciones por días, profesional que brindó el servicio, especialidad, motivo de llamada, género, turnos.

### 11.2 Tono de Voz a lo largo de la conversación de la llamada:

Resulta importante modificar el tono de voz a lo largo de la conversación, de acuerdo a lo siguiente:

Presentación y acogida	Tono CÁLIDO
Sondeo de necesidades	Tono SEGURO
Interrogatorio dirigido	Tono SEGURO
Comunicación respuesta	Tono SUGERENTE
Despedida	Tono CÁLIDO

### XII. Cuadro de Control de Cambios

No aplica

### XIII. ANEXOS

- Anexo 01: Protocolo de Saludo y Escucha – San Isidro Contigo



 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> N° 009-2021/MSI	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 13 de 14

## ANEXO 01: Protocolo de Saludo y Escucha – San Isidro Contigo

### I. OBJETIVO

Establecer las acciones para realizar el saludo y escucha de requerimientos de los ciudadanos que interactúan con la Municipalidad de San Isidro a través del servicio San Isidro Contigo, estandarizando las pautas y comportamientos que refuercen las conductas de servicio al ciudadano.

### II. BASE LEGAL

- Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- Ordenanza N° 505-MSI que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro.
- Directiva General N° 001-2020/MSI, Normas que regulan la gestión de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Isidro, aprobado el 20 de enero del 2020.

### III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente protocolo son de aplicación obligatoria para el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano que realice atenciones a ciudadanos a través del servicio “San Isidro Contigo”.

### IV. NORMAS GENERALES

- 4.1 Corresponde a la Gerencia de Desarrollo Humano, revisar y mantener actualizado el presente documento, cuando se requiera por cambios internos o externos a las operaciones de la Municipalidad de San Isidro.
- 4.2 Todo profesional del servicio San Isidro Contigo que reciba por vía telefónica el requerimiento de un ciudadano, deberá aplicar el presente protocolo, antes de brindar la información o atención requerida.
- 4.3 Al término de la orientación al vecino, el profesional deberá registrar los datos en el sistema: Ítem, fecha de atención, día de la semana, hora de la atención, DNI de la persona que solicita la llamada, dirección, apellidos del vecino, nombres del vecino, género, motivo de la llamada, breve descripción del pedido, breve descripción de la orientación brindada por el personal de la Municipalidad, persona que atendió la llamada, especialidad, tipo turno.



 Municipalidad de <b>San Isidro</b>	<b>Procedimiento</b> N° 009-2021/MSI	<b>Órgano o unidad orgánica que formula</b>	<b>Fecha:</b> 26/04/2021
		Gerencia de Desarrollo Humano	Pág. 14 de 14

## V. NORMAS ESPECÍFICAS

5.1 De las acciones a seguir por el profesional encargado de brindar el servicio:

5.1.1 Saludo:

Buenos días/tardes/noches.

5.1.2 Discurso de presentación:

Le saluda el o la médico, psicólogo o nutricionista, veterinario o técnico gasfitero o electricista (nombre y apellidos), en este momento estoy para brindarle orientación médica, psicológica o nutricional según sea el caso.

5.1.3 Solicitud de datos y consentimiento:

El profesional solicita los datos del usuario: D.N.I, apellidos y nombres, domicilio, edad, teléfono de contacto, así como se solicita el consentimiento del usuario para el tratamiento de los datos personales que facilita.

5.1.4 Orientación:

El profesional inicia orientación escuchando la necesidad del usuario sin interrumpir, luego realiza las preguntas pertinentes y brinda la información telefónica de acuerdo al servicio solicitado.

Una vez culminada la orientación, el profesional indica ¿alguna pregunta en la cual pueda ayudarlo a usted?

Si no hubiera ninguna pregunta, el profesional se despide y le ofrece sus servicios para otra oportunidad, indicándole el horario del servicio brindado.

Si hubiera alguna pregunta, el profesional brinda la orientación, se despide y le ofrece sus servicios para otra oportunidad, indicándole el horario del servicio brindado.



## VI. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

No aplica

## VII. ANEXOS

No aplica