



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALETA Ana
Teresa FAU 20131370645 soft
Fecha: 29/04/2021 16:04:51
COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
VARGAS MÉDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 soft
Fecha: 29/04/2021
15:34:56 COT
Motivo: Doy V° B°



Resolución de Secretaría General



N° 015-2021-EF/13

Lima, 28 de abril del 2021

Firmado Digitalmente por
MELGAREJO CASTILLO
Juan Carlos FAU
20131370645 soft
Fecha: 29/04/2021
16:09:19 COT
Motivo: Doy V° B°

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual se establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, con Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”, el cual establece criterios y lineamientos para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, mediante la Resolución de Secretaría General N° 001-2021-EF/13, se aprueba el “Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2021”, en el que se encuentra prevista la actividad elaboración e implementación de la “Directiva: Protocolo de Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas a desarrollarse, durante el Ejercicio Fiscal 2021”;

Que, el artículo 90 del Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, establece que la Oficina General de Servicios al Usuario tiene, entre sus funciones, la conducción de las actividades de orientación y atención a los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio, así como proponer la elaboración y actualización de las directivas, procedimientos u otros instrumentos de gestión interna en materia de atención al usuario, gestión documental y funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, así como velar por su cumplimiento;

Que, el literal f) del artículo 14 del citado Texto Integrado Actualizado, establece que la Secretaría General tiene entre otras funciones, la de aprobar directivas y otros documentos de gestión sobre materias administrativas, manteniendo vigente el registro de las mismas;

Que, en consecuencia, la Oficina General de Servicios al Usuario, propone la Directiva “Protocolo de Atención de Consultas del/de la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas”, con el objeto de establecer las pautas de comportamiento para



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026 -2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe:443/st/r?ctrln=ddb238eb-5cbc-44b1-887c-67d2ea1c630e-669437> ingresando el siguiente código de verificación EFHHKFEI

Sede Central
Jr. Junín N° 319, Lima 1
Tel. (511) 311-5930
www.mef.gob.pe



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZÁVALA Ana
Teresa FAU 20131370645 soft
Fecha: 29/04/2021 16:04:56
COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
VARGAS MÉDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 soft
Fecha: 29/04/2021
15:35:05 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
MELGAREJO CASTILLO
Juan Carlos FAU
20131370645 soft
Fecha: 29/04/2021
16:09:21 COT
Motivo: Doy V° B°

los/las servidores/as de la Plataforma de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), con la finalidad de estandarizar la atención al/a la usuario/a a través de los diferentes canales de atención, teniendo en cuenta las disposiciones relacionadas al distanciamiento social derivada de la actual coyuntura de Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno peruano y la declaración del Estado de Emergencia Nacional ante el brote del COVID-19;

De conformidad con lo dispuesto en 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; la Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas; y la Resolución de Secretaría General N° 001-2021-EF/13, que aprueba el “Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2021”;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar la Directiva N° 001-2021-EF/45.01 “Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas”, la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.gob.pe/mef), en el Intranet del Ministerio, y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

Regístrate y comuníquese.



Firmado Digitalmente por
TRINIDAD GUERRERO
Kitty Elisa FAU
20131370645 soft
Fecha: 29/04/2021
17:22:47 COT
Motivo: Firma Digital

Documento firmado digitalmente
KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General
Ministerio de Economía y Finanzas



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026 -2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://appss4.mineco.gob.pe:443/st/r?ctrln=ddb238eb-5cbc-44b1-887c-67d2ea1c630e-669437> ingresando el siguiente código de verificación EFHHKFEI

Sede Central
Jr. Junín N° 319, Lima 1
Tel. (511) 311-5930
www.mef.gob.pe

DIRECTIVA N° 001-2021-EF/45.01

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS DEL/ DE LA USUARIO/A EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

1. OBJETO

Establecer las pautas de comportamiento para los/las servidores/as que participan en el servicio de atención al/a la usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), con la finalidad de estandarizar la atención a través de los diferentes canales (telefónico, virtual y presencial).

2. BASE LEGAL

- 2.1. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.2. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.3. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”.
- 2.4. Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, se aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.5. Resolución Ministerial N° 053-2021-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2021-EF/41.02 “Lineamientos para la elaboración, aprobación y modificación de Directivas en el Ministerio de Economía y Finanzas”.
- 2.6. Resolución de Secretaría General N° 031-2020-EF/13, que aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.
- 2.7. Resolución de Secretaría General N° 003-2020-EF/13, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/45.01 “Lineamientos para la Operativización de la Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

3. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por los/as servidores/as del MEF, que participen en el servicio de atención al/a la usuario/a a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario, así como para los miembros de la Red para la Atención al/a la Usuario/a, pudiendo también considerarse, para los órganos y unidades orgánicas del MEF que brinden servicios de atención al/al usuario/a.

Debe entenderse por servidores/as del MEF, a todas aquellas personas que, independientemente de su relación contractual, prestan servicios en el Ministerio.



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 18:36:49 COT
Motivo: Doy Vº Bº



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAGUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:06
COT
Motivo: Doy Vº Bº

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Definición de términos

Para efectos de la presente Directiva, se consideran las siguientes definiciones:

4.1.1 Atención de consultas

Es un proceso que está relacionado con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre aspectos técnicos y/o administrativos en el marco de su competencia.

4.1.2 Canales de atención

Medios o puntos de acceso, a través de los cuales, el/la usuario/a hace uso de los servicios provistos por el MEF. Incluye espacios de tipo presencial, telefónico (central telefónica) y virtual.

4.1.3 Central Telefónica

Es la plataforma donde los/las operadores/as de telefonía reciben llamadas de los/as usuarios/as que requieren efectuar alguna consulta sobre los servicios que brinda el MEF.

4.1.4 Protocolo de Atención de Consultas del/de la Usuario/a

Conjunto de pautas para el personal que se desempeña en procesos de interacción con el/la usuario/a.

4.1.5 Plataforma de Atención al Usuario

Espacio físico o virtual utilizado para interactuar con el/la usuario/a absolviendo sus consultas sobre los servicios que brinda el MEF a través de los diferentes canales de atención.

4.1.6 Red para la Atención al/ a la Usuario/a

Es el equipo de servidores/as del MEF, representantes de los órganos y unidades orgánicas, designados a través de un Memorando, así como de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario y de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF de la Oficina General de Servicios al Usuario, los cuales brindan atención a las consultas formuladas por los/las usuarios/as, siguiendo el protocolo de atención al/ a la usuario/a en los diferentes canales de atención.

4.1.7 Usuario/a

Persona natural que hace uso de los servicios ofrecidos por el MEF a título personal o en representación de una persona jurídica a través de los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) dispuestos para tal fin.



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021
18:36:55 COT
Motivo: Doy Vº Bº



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAGUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:17
COT
Motivo: Doy Vº Bº

4.2 Pautas de comportamiento para la atención Presencial y Telefónica

El lenguaje verbal y corporal son importantes, por ello debemos comprender cómo utilizarlas o evitarlas a fin que el/la usuario/a comprenda nuestra completa disposición a absolver su consulta.

TIPOS DE COMUNICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Uso del lenguaje verbal	<ul style="list-style-type: none">▪ El tono de voz y la expresión deben ser amables, la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el/la usuario/a, la entonación, volumen y velocidad deben ser prudentes y claros favoreciendo que el mensaje sea entendible. Bajo ningún motivo debe elevar el tono de voz, trate de usar un tono de voz respetuoso y firme, que no sea muy elevado ni muy bajo.▪ Usar un lenguaje claro y sencillo. Las/los usuarios/as que acuden al MEF, que llaman o a quienes se llama por teléfono pueden desconocer nuestros procedimientos, requisitos, plazos o normas. No hacer uso de jergas o expresiones muy informales.▪ Evitar el uso de frases repetidas por hábito (muletillas). Estas no expresan seriedad en la conversación y pueden ser tomadas como falta de interés. En su lugar utilicemos palabras como “entiendo”, “comprendo” o expresiones similares.▪ Vocalizar y pronunciar adecuadamente las palabras. Debemos considerar que para el caso de: <u>Atención presencial</u>, el ruido en el ambiente de atención no siempre permite que podamos entendernos con claridad, por lo que debemos incidir en una buena vocalización. <u>Atención telefónica</u>, tener presente que el teléfono suele distorsionar la calidad de la voz, haciendo que en muchos casos nuestras expresiones no resulten claras.



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021
18:36:58 COT
Motivo: Doy Vº Bº



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAGUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:22
COT
Motivo: Doy Vº Bº



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021
18:37:02 COT
Motivo: Doy Vº Bº



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAGUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:27
COT
Motivo: Doy Vº Bº

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si se expresa una abreviatura, dictar letras o deletrear una palabra, que tienen un sonido igual o parecido, se debe tener cuidado al hacerlo, preferentemente hacerlo utilizando ejemplos cotidianos.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuidar la apariencia. Se debe lograr que el/la usuario/a pueda identificar la diferencia entre una percepción de calidad y una de servicio deficiente, es por ello que la presentación personal forma parte de la imagen del MEF; por este motivo se debe mantener una excelente presentación personal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener el cabello ordenado, ○ Vestir ropa formal.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es importante estar identificados con el uso del fotocheck.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La expresividad en el rostro. El rostro es el primer punto en el que el/la usuario/a se fija, por ello es fundamental sonreír y mirar al/ a la usuario/a demostrando interés y actitud de escucha, además la sonrisa es capaz de crear un clima agradable con el/la usuario/a. Mantener un rostro sonriente. Asimismo, la mirada es percibida como un medio directo de expresión de nuestra personalidad. Es recomendable mirar al/a la usuario/a a los ojos o a la frente, ello suele ser percibido como muestra de sinceridad. Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y atenúa a alguien que viene a quejarse. Mantener contacto visual con el/la usuario/a, no debe fruncir el ceño y debe mantener una expresión relajada.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La postura no debe ser rígida ni forzada, debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados. ▪ No cruce los brazos sobre su pecho, ello podría interpretarse como un desacuerdo con el/la usuario/a. ▪ Las manos deben ser visibles para el/la usuario/a, no debe formar puños con ellas ni tampoco juegues con cualquier objeto (lapiceros, anillos, etc.).

4.2.1 Pautas de comportamiento para el manejo de situaciones de conflicto

Se identifica a el/la usuario/a que se encuentra ofuscado o alterado, lo que puede provocar una situación conflictiva, para ello es necesario considerar los siguientes pasos:

PASOS	FORMA DE TRATO
Acogida	<ul style="list-style-type: none">▪ Mantenga la calma, intente no procesar la situación a nivel personal.▪ No interrumpa antes que el/la usuario/a termine de explicar su molestia.▪ Sea empático, trate de ponerse en el lugar del/de la usuario/a (aunque no esté de acuerdo), mostrar interés en el caso.▪ Utilice frases como “lo siento”, “lamento que pase por esto”.▪ No debe decirle el/la usuario/a frases como “no grite” o “cálmese por favor”.
Determinar la necesidad - Escucha activa	<ul style="list-style-type: none">▪ Escuche con atención el/la usuario/a.▪ Tome nota de los puntos relevantes, a partir de las notas, recapitule sobre lo dicho por el/la usuario/a.▪ Intente hacer preguntas para establecer con exactitud los hechos.▪ Determine en forma clara el nudo del problema.▪ Utilice frases como “comprendo”, “me doy cuenta”, “me pongo en su lugar”.
Búsqueda de la Solución de la situación	<ul style="list-style-type: none">▪ Asuma el problema descrito por el/la usuario/a como propio.▪ Trate de buscar una solución de la situación, de mutuo acuerdo.▪ Debe utilizar frases como “no se preocupe”, “vamos a resolverlo”.▪ En caso tenga que trasladar el problema a su superior, asegúrese de explicarle todos los detalles expuestos por el/la usuario/a.

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1 Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a para el canal telefónico

Los pasos que deben seguir los/las servidores/as de atención al/a la usuario/a son los siguientes:

PASOS	DESCRIPCIÓN
Recepción de las llamadas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contestar el teléfono antes del tercer timbrado. ▪ Contestar e iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo e identificarse inmediatamente, utilizando la siguiente frase de bienvenida: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Bienvenido/a al MEF, le saluda (indicar el primer nombre y primer apellido), ¿en qué lo/la puedo ayudar/servir?</i>
Desarrollo	<p>Efectuado el saludo y la invitación a brindarle ayuda, el/la usuario/a realiza su consulta. Para ello, se considera las siguientes pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar atentamente al/ a la usuario/a, asegurándose de haber comprendido la consulta, con las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Lo que usted desea saber es..."</i> - <i>"Usted desea averiguar ..."</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar la información o respuesta requerida por el/la usuario/a. ▪ En caso de ser necesario dejar a un/a usuario/a en espera porque no se tiene información o la respuesta requiera consultar con otro servidor/a de la Red para la Atención al/a la Usuario/a, se debe realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Poner en conocimiento al/la usuario/a el motivo por el cual se le pondrá en espera. Para ello utilizar las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>"Un momento por favor, vamos a verificar la información/ vamos a consultar la información/..."</i> ○ <i>"Por favor, ¿Podría mantenerse en línea mientras verificamos/ mientras consultamos/..."</i> <ul style="list-style-type: none"> - No disponer del tiempo del/ de la usuario/a, permita que él decida si desea esperar o llamar después. - Si el tiempo de espera va a ser prolongado, de considerarse necesario proponerle la devolución de la llamada. Se procederá de igual manera si el/la usuario/a indica que no le es posible esperar en línea la respuesta a su consulta. En caso de aceptar la devolución de la llamada, se solicita al/a la usuario/a un número de teléfono y/o correo electrónico, para dar respuesta a la consulta.



Firmado Digitalmente por
 JARA HUALLPATUERO
 Maria Ysabel FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 19/04/2021
 18:37:11 COT
 Motivo: Doy Vº Bº



Firmado Digitalmente por
 CHAVEZ COTAGUISPE Monica
 Diana FAU 20131370645 soft
 Fecha: 19/04/2021 17:34:36
 COT
 Motivo: Doy Vº Bº



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021
18:37:15 COT
Motivo: Doy Vº Bº



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAGUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:40
COT
Motivo: Doy Vº Bº

	<ul style="list-style-type: none"> - Pongamos música de espera, puesto que la utilización de la tecla de silencio puede originar que el/la usuario/a piense que lo dejaron de atender, que la llamada se cortó o que simplemente no lo vamos a atender. - No deje al/a la usuario/a por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al/a la usuario/a la causa de la espera. - Al retomar la conversación, debemos comenzar con el nombre del/ de la usuario/a y luego agradecer la espera, con frases como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> o <i>"Agradezco su espera..."</i> o <i>"Muchas gracias por la espera..."</i> ▪ Transferir las llamadas a los servidores/as de la Red para la Atención al/a la Usuario/a. <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el/la usuario/a se comunica con la Central de Telefónica manifiesta que quiere comunicarse con un área determinada, el Operador Telefónico deriva dicha llamada. - Transferir la llamada únicamente que no se puede atender. <ul style="list-style-type: none"> o Antes de transferir el llamado, informa al/la usuario/a la razón por la que lo va transferir. o Cuando se transfiera la llamada, espere que el servidor/a atienda al/a la usuario/a, infórmele el nombre del/de la usuario/a y el motivo de la llamada. o Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al/la usuario/a por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido. <p>En ningún caso el servidor brinda los números de celulares de los servidores miembros de la Red.</p>
Comprobación	<p>Después de absuelta la consulta o de proporcionar la información requerida y antes de terminar con la atención, verificar que el/la usuario/a no tenga dudas adicionales. Por lo que, preguntaremos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>"¿Tiene alguna duda respecto de la información brindada?"</i> ▪ <i>"¿Fue clara la información brindada?"</i> ▪ <i>"¿Tiene alguna consulta adicional que le gustaría realizar?"</i> <p>Si la consulta realizada por el/la usuario/a es compleja y no se pueda brindar información de forma inmediata, se solicita al/a la usuario/a que realice su consulta a través</p>

	del canal virtual para su atención dentro de los plazos establecidos.
Despedida	<p>La despedida debe ser cordial y pausada. Para ello debemos emplear las siguientes frases:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>"Muchas gracias por su llamada, que tenga un buen día"</i> ▪ <i>"Gracias por su llamada, que tenga buen día"</i>



5.2 Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a para el canal presencial

Los pasos que deben seguir los/las servidores/as de atención al/a la usuario/a son los siguientes:

Firmado Digitalmente por
 JARA HUALLPATUERO
 Maria Ysabel FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 19/04/2021
 18:37:19 COT
 Motivo: Doy Vº Bº



Firmado Digitalmente por
 CHAVEZ COTAGUISPE Monica
 Diana FAU 20131370645 soft
 Fecha: 19/04/2021 17:34:45
 COT
 Motivo: Doy Vº Bº

PASOS	DESCRIPCIÓN
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuando el/la usuario/a se acerque al módulo de atención: <ul style="list-style-type: none"> - Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación. - Si espera a ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie la conversación. ▪ Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>"Buenos días/Buenas tardes/ Buenas noches, bienvenido al MEF, ¿en qué lo/la puedo ayudar/servir?"</i> ▪ Si el usuario/a requiere comunicarse en alguna lengua originaria del Perú o que tiene alguna discapacidad que le impida hacerlo con facilidad, el responsable de la atención debe solicitar lo siguiente: <p><u>Para el caso que requiera comunicarse en alguna lengua originaria del Perú</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar apoyo al personal del MEF identificado en el "Registro de servidores que hablan en lenguas originarias del Perú". <p><u>Para el caso que tenga alguna discapacidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Recurrir al material accesible con el que se cuente en la Plataforma de Atención al Usuario. - De tratarse de una persona que se comunique a través de lengua de señas, comunicarse con el servicio de interpretación en lengua de señas a cargo del CONADIS.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso que el/la usuario/a requiera atención preferencial en aplicación de las normas vigentes (mujer embarazada, adulto mayor o persona con discapacidad), se da la atención preferencial correspondiente. Para dicho efecto se cuenta con un Módulo debidamente señalizado.
Desarrollo	<p>Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectuado el saludo se procede a la invitación a realizar la consulta o trámite. ▪ Después de escuchar atentamente y de haber comprendido lo manifestado por el/a la usuario/a, se debe utilizar palabras similares a las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>“Lo que usted desea saber/ hacer/ realizar es...”</i> ○ <i>“Usted desea averiguar/ hacer/ realizar ...”</i> ▪ El/la servidor/a orienta, indica los requisitos, pasos y tiempos para realizar los trámites. En el caso de los procedimientos administrativos se realizan conforme lo establecido en el TUPA. ▪ En caso sea necesario realizar la consulta a un miembro de la Red para la Atención al/a la Usuario/a, a fin de responder oportuna y adecuadamente la consulta del/de la usuario/a, se debe actuar de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> - Poner en conocimiento al/la usuario/a el motivo por el cual se requiere un momento que pueda esperar. Para ello utilizar las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“¿Me permite un momento por favor?”, “verificaré la información/ vamos a consultar la información/ realizaré las gestiones necesarias/...”</i> ▪ <i>“Por favor, ¿Podría esperarme un momento mientras verificamos/ mientras consultamos la información/ mientras realizamos las gestiones necesarias/...”</i> - Al retomar la conversación, debemos agradecer la espera al/a la usuario/a con las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“Muchas gracias por la espera...”</i> - Si el caso fuera complejo derivar al/a la usuario/a con un servidor/a de la Red para la Atención al/a la Usuario/, utilizando las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“Muchas gracias por la espera. Es necesario que lo contacte con (nombre del puesto)…, quién podrá atender su trámite/ consulta de manera efectiva, ya que cuenta con mayor información respecto de su caso.”</i>



Firmado Digitalmente por
 JARA HUALLPATUERO
 Maria Ysabel FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 19/04/2021
 18:37:23 COT
 Motivo: Doy Vº Bº



Firmado Digitalmente por
 CHAVEZ COTAGUISPE Monica
 Diana FAU 20131370645 soft
 Fecha: 19/04/2021 17:34:50
 COT
 Motivo: Doy Vº Bº

	<ul style="list-style-type: none"> - Si se requiere de un tiempo adicional para la atención al/a la usuario/a, se le pregunta si es posible que retorne. <p>En caso que opte por retornar, debe indicarle la hora y/o fecha.</p>
 Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO Maria Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 19/04/2021 18:37:32 COT Motivo: Doy Vº Bº	Comprobación Después de absuelta la consulta y antes de terminar con la atención, debemos verificar que el/la usuario no tenga dudas adicionales. Para ello emplearemos las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> ▪ “¿Le podemos ayudar en algo más? ▪ “¿Tiene alguna consulta/ trámite adicional que le gustaría realizar?”
 Firmado Digitalmente por CHAVEZ COTAGUISPE Monica Diana FAU 20131370645 soft Fecha: 19/04/2021 17:34:54 COT Motivo: Doy Vº Bº	Despedida La despedida debe ser cordial y pausada. Para ello debemos emplear las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> ▪ “Muchas gracias por su visita, que tenga un buen día” ▪ “Hasta luego y que tenga un buen día”

5.3 Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a para el canal virtual

Los pasos que deben seguir los/las servidores/as de atención al/a la usuario/a son los siguientes:

PASOS	DESCRIPCIÓN
Recepción del correo electrónico	Recibir consultas a través del canal virtual.
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la consulta del/ de la usuario/a. ▪ Derivar la consulta al miembro de la Red para la atención, según corresponda. ▪ Emitir la respuesta de la consulta para la notificación al usuario.

6. RESPONSABILIDAD

Los/as servidores/as del MEF de la Oficina General de Servicios al Usuario, así como los miembros de la Red de Atención al Usuario, que participen en el servicio de atención al/a la usuario/a, son responsables del cumplimiento de las disposiciones y de los plazos establecidos en la presente Directiva, de acuerdo a sus competencias.