



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



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
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

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=d5b238eb-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 ZAVALA Ana
Teresa FAU 20131370645 soft
Fecha: 29/04/2021 16:04:56
COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
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
16:09:26 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.

Regístrese 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://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

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 V° B°



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:06
COT
Motivo: Doy V° B°

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 V° B°



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:17
COT
Motivo: Doy V° B°

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. <p>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.</p> <p>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.</p>
	<ul style="list-style-type: none">Usar un lenguaje claro y sencillo. <p>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.</p> <p>No hacer uso de jergas o expresiones muy informales.</p>
	<ul style="list-style-type: none">Evitar el uso de frases repetidas por hábito (muletillas). <p>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.</p>
	<ul style="list-style-type: none">Vocalizar y pronunciar adecuadamente las palabras. <p>Debemos considerar que para el caso de:</p> <p><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.</p> <p><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.</p>



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



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:22
COT
Motivo: Doy V° B°



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



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:27
COT
Motivo: Doy V° B°

	<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.
Uso del lenguaje corporal	<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.
	<ul style="list-style-type: none">▪ No cruce los brazos sobre su pecho, ello podría interpretarse como un desacuerdo con el/la usuario/a.
	<ul style="list-style-type: none">▪ Las manos deben ser visibles para el/la usuario/a, no debe formar puños con ellas ni tampoco jugar 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.



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021
18:37:07 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:31
COT
Motivo: Doy V° B°

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:



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



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:36 COT
Motivo: Doy V° B°

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>▪ 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>- 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
18:37:15 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:40
COT
Motivo: Doy V° B°

	<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> <p>▪ Transferir las llamadas a los servidores/as de la Red para la Atención al/a la Usuario/a.</p> <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	La despedida debe ser cordial y pausada. Para ello debemos emplear las siguientes frases: <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:

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.



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:45
COT
Motivo: Doy V° B°



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



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:50
COT
Motivo: Doy V° B°

	<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	<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
18:37:27 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
CHAVEZ COTAQUISPE Monica
Diana FAU 20131370645 soft
Fecha: 19/04/2021 17:34:54
COT
Motivo: Doy V° B°

	<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>
Comprobación	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ <i>“¿Le podemos ayudar en algo más?”</i>▪ <i>“¿Tiene alguna consulta/ trámite adicional que le gustaría realizar?”</i>
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 visita, que tenga un buen día”</i>▪ <i>“Hasta luego y que tenga un buen día”</i>

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.