



VARGAS MEDRANO Carlos  
Alberto FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 05/08/2024 16:11:40  
Motivo: Doy V° B°



MARTINEZ ZAVALETA Ana  
Teresa FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 05/08/2024 16:26:17  
Motivo: Doy V° B°

# Resolución de Secretaría General

N° 061-2024-EF/13

Lima, 05 de agosto del 2024

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, el cual constituye el principal instrumento orientador que guiará el proceso de modernización de la gestión pública en el Perú, estableciendo que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano;

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° 064-2023-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) 2024”, en el que se encuentra prevista la actividad actualización de la Directiva: “Protocolo de Atención al/ a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”;

Que, el artículo 86 del Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 331-2023-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 al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas”, con el objeto de establecer las pautas de comportamiento para los/las servidores/as de la



MELGAREJO  
CASTILLO Juan  
Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 05/08/2024  
16:59:07  
Motivo: Doy V° B°





VARGAS MEDRANO Carlos  
Alberto FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 05/08/2024 16:12:14  
Motivo: Doy V° B°



MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 05/08/2024 16:26:02  
Motivo: Doy V° B°

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;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; 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° 331-2023-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° 064-2023-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) 2024";

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.** Aprobar la Directiva N° 002-2024-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.** Derogar la Resolución de Secretaría General N° 015-2021-EF/13.

**Artículo 3.** Disponer la publicación de la presente Resolución en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.gob.pe/mef](http://www.gob.pe/mef)), en el Intranet del Ministerio de Economía y Finanzas y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

### Regístrese y comuníquese.



MELGAREJO  
CASTILLO Juan  
Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 05/08/2024  
16:59:07  
Motivo: Doy V° B°



TRINIDAD GUERRERO Kitty  
Elisa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 05/08/2024 18:18:45  
Motivo: Firma Digital

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





MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 15/07/2024 15:17:17  
Motivo: Doy V° B°

## DIRECTIVA N° 002-2024-EF/45.01

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



CHAVEZ COTAQUISPE  
Monica Diana FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 15/07/2024 15:11:13  
Motivo: Doy V° B°

#### 1. OBJETO

Establecer las pautas de comportamiento para los/las servidores/as que participan en el servicio de atención al/a la usuario/a del 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° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 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° 331-2023-EF/41, que 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° 018-2024-EF/13, que aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 05), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.
- 2.7. Resolución de Secretaría General N° 068-2022-EF/13, que aprueba la Directiva N° 002-2022-EF/45.01 “Lineamientos para la Atención de consultas de los /las Usuarios/as en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”.
- 2.8. Resolución de Presidencia N° D000137-2023-CONADIS-PRE, que aprueba la Guía N° D000001-2023-CONADIS-PRE, denominada “Guía para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad”.

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/a la 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 por JARA  
HUALLPATUERO Maria  
Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 31/07/2024  
10:18:30 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.

## 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 para absolver su consulta.

TIPOS DE COMUNICACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Uso del lenguaje verbal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ El tono de voz y la expresión deben ser amables, la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones.</li></ul> <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"><li>▪ Usar un lenguaje claro y sencillo.</li></ul> <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"><li>▪ Evitar el uso de frases repetidas por hábito (muletillas).</li></ul> <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"><li>▪ Vocalizar y pronunciar adecuadamente las palabras.</li></ul> <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>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Uso del lenguaje corporal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidar la apariencia.</li> </ul> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantener el cabello ordenado.</li> <li>○ Vestir ropa formal.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es importante estar identificados con el uso del fotocheck.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La expresividad en el rostro.</li> </ul> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y atenúa a alguien que viene a quejarse.</p> <p>Mantener contacto visual con el/la usuario/a, no debe fruncir el ceño y debe mantener una expresión relajada.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La postura no debe ser rígida ni forzada, debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.</li> <li>▪ No cruce los brazos sobre su pecho, ello podría interpretarse como un desacuerdo con el/la usuario/a.</li> <li>▪ 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.).</li> </ul>

#### 4.2.1 Pautas de comportamiento para el manejo de situaciones de conflicto

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

#### 4.2.2 Pautas para la atención preferente

Brindar atención a las personas bajo los alcances de la Ley N° 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas o con bebés o niños o niñas, a personas con discapacidad y a adultos mayores; en lugares de atención al público.

##### a. Atención a mujeres embarazadas o con bebés o niños o niñas; o, adultos mayores.

Brindar facilidades para acercarse a las ventanilla o módulo para la atención con prioridad.

##### b. Atención por tipo de discapacidad

Se debe seguir las siguientes pautas para atender adecuadamente a las personas por tipo de discapacidad:

Personas con discapacidad física	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad visual	Personas con discapacidad intelectual	Personas con discapacidad psicossocial
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntar al/ a la usuario/a si requiere asistencia para el desplazamiento en la entidad.</li> <li>• Al hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, ubíquese de frente y a su misma altura, cuando sea posible.</li> <li>• Evitar mover la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona; sino más bien, preguntarle si necesita ayuda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar a la persona con discapacidad el tipo de comunicación que prefiere utilizar como, por ejemplo, la lengua de señas peruana o lenguaje escrito.</li> <li>• Cuando se trate de una persona con discapacidad auditiva parcial, dirigirse hacia la persona utilizando un tono de voz neutral y con un volumen adecuado, vocalizando claramente y construyendo frases cortas y comprensibles, garantizando que la persona sepa que se dirige a ella y comprenda la información. Cuando la persona no comprenda la información, repetírsela o emplear otras formas para su entendimiento.</li> <li>• Cuando la persona con discapacidad prefiera apoyarse en la lectura de labios, hablar de forma clara, evitando hablar deprisa o demasiado despacio, siempre cara a cara, nunca de espaldas.</li> <li>• Cuando sea necesario, contar con apoyos visuales en la atención de las personas con discapacidad.</li> <li>• Cuando sea necesario, apoyarse con gestos o escritura de palabras (lenguaje escrito) para comunicarse con la persona con discapacidad.</li> <li>• Cuando se desee llamar la atención de la persona con discapacidad, realizar un ligero toque en el hombro o una</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificarse siempre cuando se dirigen a una persona con discapacidad visual. Si hay más personas, presentarlas.</li> <li>• Cuando se oriente a las personas con discapacidad, ser descriptivos usando, por ejemplo, adverbios como izquierda, derecha, arriba, abajo u otros. Por ejemplo, no decir "¡cuidado!", sin motivar y detallar la razón de su expresión.</li> <li>• Cuando la persona con discapacidad requiere realizar una firma, pregúntele si requiere apoyo y cómo se lo puede brindar; previa autorización, brindar el apoyo.</li> <li>• Realizar explicaciones verbales descriptivas para ayudarlo a comprender la información.</li> <li>• Consultarle a la persona con discapacidad si requiere asistencia para caminar o desplazarse. Cuando lo requiera, ofrecerle uno de los brazos para hacerlo, según lo prefiera.</li> <li>• Advertirle a la persona con discapacidad de posibles obstáculos presentes en el camino, así como de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar que la persona con discapacidad se desenvuelva.</li> <li>• Tratar de acuerdo con su edad cronológica, y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.</li> <li>• Utilizar un lenguaje sencillo, comprensivo. No obstante, cuando la persona lo prefiera, usar un lenguaje técnico para la comunicación.</li> <li>• Responder las preguntas que tenga la persona con discapacidad para asegurar que ha comprendido el mensaje.</li> <li>• Consultarle a la persona con discapacidad si comprendió claramente la información o si requiere que se le repita.</li> <li>• Asistir a la persona con discapacidad para que pueda culminar sus ideas o mensajes.</li> <li>• Considerar los gestos o movimientos involuntarios de las personas para interpretar sus respuestas durante su atención.</li> <li>• Reducir, en la medida de lo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.</li> <li>• Tratar de acuerdo con su edad cronológica, y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.</li> <li>• Respetar el tiempo que requiera la persona con discapacidad para expresar sus ideas.</li> <li>• Evitar el uso de ironías, bromas o dobles sentidos, ya que para las personas con discapacidad pueden ser difíciles de comprender.</li> <li>• Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, visuales, entre otros) y las interrupciones.</li> <li>• Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que podrían pasar desapercibidos para las personas sin discapacidad.</li> </ul>

	<p>discreta seña antes de hablar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se advierta que la entidad hace uso de separadores de escritorio de vidrio o ventanillas de atención en cristal que impide el acceso a la información y comunicación, se deberá asegurar un espacio adecuado para la atención o adecuar dichas ventanillas de atención para que sean accesibles.</li> </ul>	<p>las escaleras, subidas o bajadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar obstáculos que crean ambientes con riesgos y mantener un entorno ordenado. Por ejemplo, evitar puertas semi abiertas, objetos fuera de su sitio, macetas, etc.</li> <li>• Cuando se deje de atender a la persona con discapacidad, hacérselo saber.</li> <li>• Cuando la persona con discapacidad lo requiera, facilitar su atención en formato braille o audibles conforme a su elección y/o videos que cuenten con audios descriptivos, entre otros.</li> </ul>	<p>posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que podrían pasar desapercibidos para las personas sin discapacidad.</li> <li>• Prever contar con información en formatos amigables y que las letras del documento sean grandes y cuenten con doble espacio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder a sus preguntas, asegurándose de que le han comprendido. Ante alguna duda, se recomienda volver a explicar la situación, empleando un lenguaje más sencillo.</li> </ul>
--	---	--	---	--

## 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
<b>Recepción de las llamadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contestar el teléfono antes del tercer timbrado.</li> <li>▪ 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"> <li>○ <i>“Buenos días/ Buenas tardes, bienvenido al MEF, le saluda (indicar el primer nombre y primer apellido), ¿en qué lo/la puedo ayudar/servir?”</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efectuado el saludo y la invitación a brindarle ayuda, se solicita los datos del/ de la usuario/a, manifestando lo siguiente:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b><i>“Estimado (a) Sr./ Sra./ Srta., me permite sus datos”</i></b></li> <li>▪ Una vez indicado sus datos, el/la usuario/a realiza su consulta.</li> <li>▪ Después de escuchar atentamente y de haber comprendido lo manifestado por el/a la usuario/a, se puede utilizar las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b><i>“Lo que usted desea saber/ hacer/ realizar es...”</i></b></li> <li>○ <b><i>“Usted desea averiguar/ hacer/ realizar es ...”</i></b></li> </ul> </li> <li>▪ Proporcionar la información o respuesta requerida por el/la usuario/a.</li> <li>▪ En caso se requiera realizar la consulta a un servidor 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 realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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"> <li>○ <b><i>“Un momento por favor, verificaré la información/ consultaré la información/ realizaré las gestiones necesarias...”</i></b></li> <li>○ <b><i>“Por favor, ¿Podría mantenerse en línea mientras verifico la información/ mientras consulto la información/ mientras realizo las gestiones necesarias ...”</i></b></li> </ul> </li> <li>- No disponer del tiempo del/ de la usuario/a, permita que él decida si desea esperar o llamar después.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul> </li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al retomar la conversación, debemos comenzar con el nombre del/ de la usuario/a y luego agradecer la espera, con las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>“Agradezco su espera...”</b></li> <li>o <b>“Muchas gracias por la espera...”</b></li> </ul> </li> <li>▪ Transferir la llamada al/ a la usuario/a con el/la servidor/a de la Red para la Atención al/a la Usuario/a.</li> <li>- Cuando el/ la usuario/a se comunica con la Central Telefónica manifiesta que quiere comunicarse con un área determinada, el Operador Telefónico/ Analista transfiere dicha llamada.</li> <li>- Transferir la llamada, cuando se trate de una consulta técnica. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Antes de transferir la llamada, informa al/la usuario/a la razón por la que lo va a transferir.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul> </li> </ul> <p>En ningún caso el/la servidor/a brinda los números de celulares de los servidores de la Red de Atención.</p>
<p><b>Comprobación</b></p>	<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. Para ello, emplearemos las siguientes frases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>“¿Tiene alguna duda respecto de la información brindada?”</b></li> <li>▪ <b>“¿Fue clara la información brindada?”</b></li> <li>▪ <b>“¿Tiene alguna consulta/ trámite adicional que quisiera realizar?”</b></li> <li>▪ <b>“¿Le puedo ayudar en algo más?”</b></li> </ul> <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 del canal virtual para su atención dentro del plazo establecido.</p>
<p><b>Despedida</b></p>	<p>La despedida debe ser cordial y pausada. Para ello debemos emplear las siguientes frases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>“Muchas gracias por su llamada, que tenga un buen día”</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>“Gracias por su llamada, que tenga buen día”</i></li> <li>▪ <i>“Gracias por comunicarse con el MEF, que tenga buen día”</i></li> </ul>
--	--

## 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
<b>Inicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando el/la usuario/a se acerque al módulo de atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.</li> <li>- Si espera a ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie la conversación.</li> </ul> </li> <li>▪ Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>“Buenos días/ Buenas tardes, bienvenido al MEF, ¿en qué lo/la puedo ayudar/servir?”</i></li> </ul> </li> <li>▪ Si el/la usuario/a requiere comunicarse en alguna lengua originaria del Perú o que tiene alguna discapacidad que le impida hacerlo con facilidad, el/la servidor/a 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"> <li>- Solicitar apoyo al/ a la servidor/a identificado/a en el “Registro de servidores que hablan en lenguas originarias del Perú” que administra la OGDAU.</li> </ul> <p><u>Para el caso que tenga alguna discapacidad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurrir al material accesible con el que se cuente en la Plataforma de Atención al Usuario.</li> <li>- De tratarse de una persona que se comunique a través de lengua de señas, comunicarse con el/ la servidor/a intérprete de lengua de señas peruana.</li> </ul> </li> <li>▪ En caso que el/la usuario/a requiera atención preferencial en aplicación de las normas vigentes (mujeres embarazadas o con bebés o niños o niñas, personas con discapacidad y adultos mayores), se brinda la atención preferencial correspondiente.</li> </ul>

<p><b>Desarrollo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efectuado el saludo y la invitación a brindarle ayuda, se solicita los datos del/ de la usuario/a, manifestando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>“Estimado (a) Sr./ Sra./ Srta., me permite sus datos”</b></li> </ul> </li> <li>▪ Una vez indicado sus datos, el/la usuario/a realiza su consulta.</li> <li>▪ Después de escuchar atentamente y de haber comprendido lo manifestado por el/la usuario/a, se puede utilizar las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>“Lo que usted desea saber/ hacer/ realizar es...”</b></li> <li>○ <b>“Usted desea averiguar/ hacer/ realizar es ...”</b></li> </ul> </li> <li>▪ Proporcionar la información o respuesta requerida por el/la usuario/a.</li> <li>▪ En caso se requiera realizar la consulta a un/a servidor/a 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 realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poner en conocimiento al/a la usuario/a el motivo por el cual se requiere que espere un momento. Para ello, utilizar las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>“Un momento por favor, verificaré la información/ consultaré la información/ realizaré las gestiones necesarias...”</b></li> <li>▪ <b>“Por favor, ¿Podría esperarme un momento mientras verifico la información/ mientras consulto la información/ mientras realizo las gestiones necesarias...”</b></li> </ul> </li> <li>- Al retomar la conversación, debemos comenzar con el nombre del/ de la usuaria/a y luego agradecer la espera, con las siguientes frases: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>“Agradezco su espera...”</b></li> <li>○ <b>“Muchas gracias por la espera...”</b></li> </ul> </li> <li>- Transferir la llamada al/a la usuario/a con el/ la servidor/a de la Red para la Atención al/a la Usuario/, utilizando la siguiente frase: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>“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.</b></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
--------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se requiere de un tiempo adicional para la atención al/a la usuario/a, se le pregunta si es posible que retorne.</li> </ul> <p>En caso que opte por retornar, debe indicarle la hora y/o fecha, previa coordinación con el/la servidor/a de la Red, de corresponder.</p>
<b>Comprobación</b>	<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. Para ello, emplearemos las siguientes frases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><i>“¿Tiene alguna duda respecto de la información brindada?”</i></b></li> <li>▪ <b><i>“¿Fue clara la información brindada?”</i></b></li> <li>▪ <b><i>“¿Tiene alguna consulta/ trámite adicional que quisiera realizar?”</i></b></li> <li>▪ <b><i>“¿Le puedo ayudar en algo más?”</i></b></li> </ul>
<b>Despedida</b>	<p>La despedida debe ser cordial y pausada. Para ello debemos emplear las siguientes frases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><i>“Muchas gracias por su visita, que tenga un buen día”</i></b></li> <li>▪ <b><i>“Hasta luego y que tenga un buen día”</i></b></li> </ul>

### 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:

<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Recepción de la consulta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar la consulta que ingresa a través del formulario o correo electrónico.</li> <li>▪ Verificar los requisitos mínimos. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si los requisitos están conformes, se aprueba la consulta y se notifica el número de consulta al/a la usuario/a.</li> <li>○ Si los requisitos no están conformes, se notifica al/a la usuario/a el incumplimiento de requisitos.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluar la consulta del/de la usuario/a.</li> <li>▪ Atender la consulta / Derivar la consulta al/a la servidor/a de la Red para la atención, según corresponda.</li> </ul>
<b>Finalización de la consulta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emitir la respuesta de la consulta de manera oportuna de acuerdo con el plazo establecido.</li> <li>▪ Notificar la respuesta al correo registrado por el/la usuario/a.</li> </ul>

## **Referencia de comunicaciones para el/la usuario/a:**

### **Comunicación de recepción de consulta**

Estimado/a usuario/a:

Previo cordial saludo, mediante la presente comunicación confirmamos la recepción de su Consulta, la misma que ha sido registrada con el Número de consulta N° XXXX – Año.

Cabe precisar que, a través de los canales de atención de consultas, se absuelven consultas administrativas y técnicas de competencia del MEF. Sobre las consultas técnicas se señala que bajo ningún supuesto sustituye la opinión técnica reservada para los órganos rectores, que debe ser solicitada formalmente a través de la Mesa de Partes.

Sin otro particular,

Atentamente.

**Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario**

**Oficina General de Servicios al Usuario**



Ponemos a su disposición la Central Telefónica (01)-3115930, de Lunes a Viernes en el horario de: 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### **Comunicación de no cumplimiento de requisitos mínimos de la consulta**

Estimado/a usuario/a:

Previo cordial saludo, mediante la presente comunicación le informamos que, de acuerdo con la revisión efectuada por parte de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario a su consulta, la misma ha sido rechazada, debido a que no cumple con los datos mínimos para ser admitida.

Se debe precisar que de conformidad con lo previsto en el numeral <numeral> de la Directiva N° <número de directiva> “<denominación de la directiva>”, aprobada por Resolución de Secretaría General N° <número de resolución>, para el registro de atención de consultas debe tener como mínimo los siguientes requisitos:

- Nombres y apellidos del/de la usuario/a
- Documento de Identidad
- Entidad a la que representa (de corresponder)
- Correo electrónico
- Número teléfono/celular
- Descripción concreta y concisa de la consulta

En tal sentido, le agradeceré se sirva precisar la información a través del formulario de consultas a fin de brindarle la atención respectiva. Ingrese al formulario:

<https://www.mef.gob.pe/sigesco/consulta>

Quedamos a su disposición para cualquier consulta ponemos a su disposición la Central Telefónica (01) 3115930, de lunes a viernes en el horario de: 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Sin otro particular,

Atentamente.

**Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario**  
**Oficina General de Servicios al Usuario**



**Notificación de respuesta de la consulta**

Estimado/a señor/a **<Nombre y apellidos del/de la usuario/a>**:

**<Contenido>**

Atentamente.

**Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario**  
**Oficina General de Servicios al Usuario**



Ponemos a su disposición la Central Telefónica (01) 3115930, de Lunes a Viernes en el horario de: 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

## **6. RESPONSABILIDADES**

- 6.1** Los/as servidores/as 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 con sus competencias.