



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Programa Nacional
de Becas y Crédito
Educativo

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

Guía de atención al ciudadano

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria - PRONABEC	
Validado por:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria - PRONABEC	
Revisado por:	Unidad de Desarrollo y Gestión de Procesos - PRONABEC	



PERÚ

Ministerio
de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo





I. OBJETIVO

- Orientar y facilitar la atención al ciudadano en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - PRONABEC, dotando a los servidores a cargo de la atención al ciudadano, de una herramienta práctica que contribuya a la mejora de la calidad del servicio que se brinda al ciudadano.

II. AMBITO DE APLICACIÓN

- La presente Guía es de observancia obligatoria para todos los servidores a cargo de la atención al ciudadano a través de los distintos canales de atención al usuario en las diversas sedes del PRONABEC.

III. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

- La revisión y actualización se dará en virtud de los cambios normativos o de mejoras propuestas para la atención al ciudadano.

DETALLE DE LA GUÍA

I. Pautas Generales para una atención de calidad

La mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía involucra el diseño de un sistema de gestión de calidad, para ello es prescindible conocer, en principio, la calidad desde la perspectiva del usuario teniendo en cuenta sus necesidades básicas; por lo que cada vez que el usuario contacta con el PRONABEC debe:

• Sentirse bienvenido:

El servidor debe tener en cuenta la amabilidad, discreción, educación y sobre todo las acciones tomadas para recibir con agrado y complacencia al usuario, haciéndole sentir que llega en el momento oportuno, desde que ingresa a la institución hasta el final de su visita.

• Sentirse importante:

Los ciudadanos esperan ser reconocidos, valorados y sentirse importantes como parte de nuestros grupos de interés. El servicio brindado debe ser de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

• Sentirse comprendido:

El servidor debe percibir lo que el ciudadano siente y desea para ponerse en su lugar, comprendiendo sus necesidades. Se debe buscar soluciones resolviendo lo que solicita el ciudadano.





• **Sentirse cómodo:**

Los ciudadanos deben tener un proceso de atención agradable y manejable para su uso; asimismo deben contar con espacios cómodos y de fácil de accesibilidad, a fin de tener bienestar y comodidad. El servidor debe cerciorarse que el usuario se sienta seguro brindándole resultados certeros, siempre y cuando estén en cumplimiento de las normativas.

II. Pautas sobre la presentación del personal

Se debe tener en consideración que la presentación personal, la conducta y la disciplina influyen en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al PRONABEC. Por ello, es importante que todo personal a cargo de la atención mantenga una conducta y presentación apropiada para el rol que desempeña y guarde adecuadamente la imagen institucional, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) Porte, en un lugar visible, su fotocheck de identificación.
- b) Lleve la vestimenta limpia y arreglada. Respete las coordinaciones internas a fin de uniformizar la presentación e imagen que se desea proyectar con el uso exclusivo de la vestimenta.
- c) Mantenga la higiene y limpieza personal. Cabellos ordenados y peinados, rostro y manos limpias, cuide la sudoración.
- d) Evite mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- e) Aséese después del refrigerio y antes de retornar al módulo de atención o su puesto laboral.
- f) Mantenga su espacio de trabajo limpio y ordenado. El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- g) Por respeto al ciudadano y por seguridad e integralidad de los documentos que usted maneja, evite mantener y consumir bebidas y alimentos en los puestos de atención al ciudadano. Recuerde que debe evitar tener en la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- h) Mantenga la postura erguida en todo momento. La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano, a través de los distintos canales, refleja lo que se siente y piensa, asimismo se proyecta el comportamiento ante la voz. Es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- i) Cumpla el horario de trabajo. Inicie la atención al usuario a la hora establecida. De ser posible, preséntese en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- j) Permanezca en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese de que algún compañero suplirá la ausencia, o coordine con su superior inmediato. La atención no debe quedar desierta en ninguno de los canales.



- k) Infórmese sobre los procedimientos, formatos, plantillas y trámites establecidos por el PRONABEC, así como los servicios que brinda, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención al usuario, para responder las peticiones ciudadanas.
- l) Consulte sobre las novedades del servicio, mientras estuvo fuera de turno, de licencia o vacaciones laborales.
- m) Comunique a su jefe inmediato aquellos casos que no pueda solucionar o que presenten alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada.
- n) Evite dar respuestas como: "No sé, vuelva mañana, eso no me toca a mí, es culpa de un ex trabajador", entre otros. Recuerde que el usuario no percibe que habla con usted como persona, sino que está hablando con el PRONABEC como institución.
- o) Sea disciplinado en el puesto de trabajo. Está prohibido mostrar actitud descortés con el ciudadano, compañeros y superiores. Recuerde que la actitud puede ser percibida por cualquiera de los canales, por lo que afecta a todos los que tengan contacto con usted, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual.
- p) Está prohibido hablar por celular o con sus compañeros mientras atiende al ciudadano. El uso de dispositivos móviles solo debe realizarse para coordinar temas de trabajo. De ser el caso, comunicárselo al usuario para que no malinterprete la acción tomada.
- q) Bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad disciplinaria.

III. Pautas sobre la presentación del área de atención

Las condiciones de seguridad, infraestructura, mobiliario y espacio físico de todas las sedes del PRONABEC deben ser adecuadas para facilitar el acceso a la ciudadanía, esto supone asegurar la calidad del servicio al ciudadano en cuanto a su percepción por las experiencias obtenidas al sentirse cómodo y seguro en las oficinas del Programa. En ese sentido, antes de iniciar la jornada laboral, los servidores a cargo de la atención al ciudadano en todas las sedes deben verificar que:

- a) Los espacios físicos para la atención a la ciudadanía, ambientes de espera y atención, servicios higiénicos, entre otros, estén limpios, ordenados, ventilados e iluminados.
- b) La infraestructura sea accesible para el uso de las poblaciones determinadas para la atención preferente tales como mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores, personas con discapacidad, entre otros.
- c) Las instalaciones y mobiliarios designados para la atención estén en buen estado, operativos y disponibles. De ocurrir un incidente, este debe ser solucionado inmediatamente a fin de no perjudicar la atención al usuario. Asimismo, deben verificar que los equipos usados para la atención al usuario cuenten con el mantenimiento correctivo y preventivo.
- d) Los espacios físicos de atención a la ciudadanía cuenten con un sistema de señalización que permita identificar las principales áreas de atención (informes, mesa de partes, recepción, área de espera, de corresponder), medidas de





seguridad, servicios higiénicos, entre otros. Los mismos deben ser bilingües teniendo en cuenta el idioma castellano y la lengua predominante de la localidad, dependiendo de la ubicación geográfica de la sede.

- e) Las áreas de tránsito estén libres de materiales para no obstruir la circulación.
- f) Los tachos de basura estén disponibles para el depósito de desperdicios.
- g) Debe contarse con información visible sobre los horarios de atención a la ciudadanía, al interior y exterior de la institución. El horario de atención debe ser de corrido, de 8.30 am a 5.30 pm, para ello el personal debe coordinar la rotación de los horarios de refrigerio, a fin de no afectar la atención a la ciudadanía. Tener en cuenta que los horarios se establecerán de acuerdo al artículo 13 del Reglamento Interno de Servidores Civiles del PRONABEC¹. (Ver anexo 14) Asimismo, se exceptúan las sedes que por capacidad logística o de personal no puedan cumplir con el horario corrido. (Ver anexo 15)
- h) Todas las sedes deben contar con al menos un botiquín de primeros auxilios² que contengan los insumos referidos en el Anexo N° 16³. Disponer que los botiquines estén ubicados en un lugar asequible y de manera visible para el personal y usuarios. El botiquín solo será para uso exclusivo en situaciones de urgencia o emergencia, evite usar para motivos personales o de otra índole.

IV. Pautas sobre atención al usuario

La imagen de una entidad mejora o se deteriora momento a momento, como resultado de la suma total de las experiencias de los ciudadanos. De aquí se concluye que se debe trabajar en todos los momentos de verdad de cada ciclo. Sea cual fuere el canal de atención se debe tener en cuenta las siguientes pautas para interactuar con los usuarios en las diferentes etapas de atención.

El factor humano supone uno de los factores más importantes para brindar una atención de calidad a la ciudadanía, los servidores a cargo de la atención deben destacarse por un trato cordial y de respeto mutuo. Tenga en cuenta los siguientes consejos, que le ayudarán a brindar un mejor servicio durante la atención:

- a) Tenga presente el **tono y volumen de voz** que usa. El tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Una voz monótona hace

¹ Aprobado por Resolución Directoral Ejecutiva N°273-2019- MINEDU/VMGI-PRONABEC

Artículo 13.- Jornada laboral y horario de trabajo

13.1 *La jornada ordinaria máxima de trabajo para el/la servidor/a civil del Pronabec es de ocho (8) horas, de lunes a viernes, teniendo los días sábado y domingo como descanso semanal obligatorio. El tiempo de refrigerio no forma parte de la jornada laboral.*

13.2 *El horario diario de trabajo es de 8.30 a.m a 5.30 p.m*

13.3 *Es obligación del/de la jefe/a inmediato/a verificar la permanencia del personal a su cargo en sus respectivos puestos y reporta las ocurrencias a la OGTA*

13.4 *El jefe inmediato puede comunicar a la OGTA la modificación del horario de servicio, siempre y cuando por la naturaleza de las funciones o necesidad de servicio, se requiera dicha modificación.
(...)"*

² De conformidad con el artículo 70 del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del PRONABEC, aprobado por Resolución Directoral Ejecutiva N° 062-2017- MINEDU/VMGI-PRONABEC, que establece que: *"El PRONABEC contará en las instalaciones de todas sus sedes con botiquines para cuidados básicos y para casos de emergencia".*

³ Elaborado en base al Anexo N° 01 "Insumos mínimos de botiquín de primeros auxilios en establecimientos comerciales" del Reglamento de la Ley N° 30200, Ley que promueve el Auxilio oportuno al público en los centros comerciales, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2016-SA





PERÚ

Ministerio
de Educación**Guía de atención al ciudadano**

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas y sin buscar satisfacer las necesidades del receptor. Use un tono de voz vivaz y enérgico, ello no significa que tenga que elevar el volumen excesivamente.

- b) Cuide la **vocalización de las palabras**. Pronunciar claramente las palabras sin “obviar” ninguna letra es importante; respire tranquilamente de forma que las palabras que pronuncie se formen bien. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. Para el canal telefónico, tener en cuenta que la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- c) Use un **adecuado lenguaje** de comunicación. Preste atención a la elección de palabras que va utilizar al brindar la atención, no use palabras extrañas, use palabras sencillas y que faciliten al usuario entender lo que usted le quiere transmitir a través de los distintos canales. Conviene escoger bien el vocabulario y cerciorarse de cumplir las siguientes cualidades:
- **Claridad**, evite crear barreras semánticas, el mensaje debe ser claro y sencillo.
 - **Brevidad**, proporcione al usuario mensajes cortos, para que sea claro.
 - **Concisión**, brinde el mensaje con todos los detalles necesarios que se tengan que comunicar, sin eliminar datos importantes, pero al mismo tiempo evitando dar detalles que no agreguen valor al mensaje.
 - **Fidelidad**, proporcione información real, de modo que genere confianza y seguridad en el usuario.
 - **Corrección**, cerciórese de utilizar adecuadamente el lenguaje apropiado; ya sea de manera verbal, escrita o gestual.
- d) Mantenga una **buena expresividad** en el rostro. La expresión facial es relevante, no hace falta sonreír de manera forzada para lograrlo, mirando al interlocutor a los ojos mientras se le transmite el mensaje demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal.
- e) Recuerde que la **actitud** es clave para lograr una atención satisfactoria. Los usuarios pueden o no ser delicados en la forma en el que se dirigen, no obstante, usted debe cumplir con todos los detalles de cortesía necesarios. Se debe reflejar en todo momento una actitud positiva, dinámica o neutral, de acuerdo a la situación concreta. Nada autoriza a que se pierda el control y que el usuario tenga la percepción que se le está faltando el respeto.
- f) Practique la **escucha activa**. El momento de escuchar es tiempo de concentración y de esfuerzo cuidadoso por comprender lo que el ciudadano está tratando de transmitir; supone una actitud empática para tener la habilidad de comprender la opinión o necesidades de la otra parte. Escuche atentamente desde el inicio de la atención, tomando nota de los puntos importantes.





4.1 Bienvenida del usuario:

Punto fundamental dentro del proceso de atención del PRONABEC, puesto que en este momento se determinará la primera impresión del usuario y, como tal, se debe procurar causar la mejor impresión. Por ello, tenga en cuenta las siguientes pautas:

- a) Sorprenda favorablemente al usuario, con un trato cordial, espontáneo y sincero, muestre un rostro y tono afable y amigable, que denote apertura.
- b) De corresponder, haga contacto visual con el usuario y sonría, evite mirar con desconfianza.
- c) Ceda siempre el paso al ciudadano, de ser necesario. Evite obstruir su camino.
- d) Realice saludo de tiempo y dé la bienvenida con un tono de voz amable, que permita ser escuchado: **“Buenos días/ Buenas tardes. Bienvenido al PRONABEC ¿en qué podemos servirle?”**
- e) Invite al usuario a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas:
 - ¿De qué manera puedo servirlo (a)?
 - ¿En qué le puedo servir?
- f) Por consiguiente, no está permitido saludar de la siguiente manera:
 - ¿Para qué soy bueno/ buena?
 - ¿A qué ha venido usted?
 - ¿Qué desea?
 - ¿Qué quiere hacer?
 - ¿Qué pasa señor/señora?
 - Hola
- g) Para atención presencial, identifique a las personas que, conforme a ley, gozan de atención preferente para registrarlos en el sistema de colas, de corresponder.
- h) Identifique los trámites que desea realizar el usuario para registrarlos, guiarlos y asesorarlos correctamente de acuerdo a la atención que desea recibir.
- i) Brinde un trato personalizado, diríjase al usuario reconociendo su individualidad; para lograrlo debe mencionar varias veces el nombre o apellido durante la conversación; ello demuestra que usted está atento a la persona.
- j) Escuche con atención lo que necesita el ciudadano; espere, sin interrumpir, a que termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido, para orientarlo correctamente. Tenga en cuenta que el éxito de la prestación de la atención depende en gran medida de lo asertivo que sea la comunicación en este punto.
- k) Explique al usuario brevemente los pasos que se van a realizar para atenderlo, asimismo refuerce que cuenta con usted para cualquier consulta.
- l) Verifique que el ciudadano tenga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite. Si el usuario no reúne o cumple con algunos requisitos explíquelo que le hace falta y oriéntelo para que sepa cómo subsanarlos u obtenerlos.
- m) De ser la atención en el canal presencial, brinde al usuario la disponibilidad de una computadora, para uso del usuario en la redacción de una solicitud, uso de





internet, postulación, entre otros. Recuerde que muchos de nuestros usuarios no cuentan con acceso a internet o disponibilidad de dinero para dirigirse a una cabina de internet.

- n) Se rechaza toda forma de discriminación por razón de raza, sexo, condición económica, clase social, posición política, indumentaria, actividad, cultura, condición de salud, discapacidad, lugar de origen, residencia, edad, idioma o de cualquier otra índole.

4.2 Prestación del Servicio:

Se espera de los servidores públicos, una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata solo de pensar en el ciudadano, sino como el ciudadano, ser consciente de que cada persona tiene una necesidad y exige un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Sea amable, discreto y, sobre todo, muestre educación. El ciudadano se llevará una buena impresión si:
- Entiende sus problemas.
 - Es respetuoso.
 - Lo orienta con claridad y precisión.
 - Lo atiende con calidez y agilidad.
- b) Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:
- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
 - Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
 - No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.
- c) Concentre el 100% de su atención durante el tiempo del contacto, de forma completa y exclusiva en el usuario. No pierda de vista cuál es el objetivo de la conversación.
- d) Mantenga el contacto visual, siempre que corresponda.
- e) Tenga cuidado con el lenguaje corporal, minimice los gestos faciales y corporales.
- f) Tenga a la mano el listado de las extensiones o anexos telefónicos de las unidades orgánicas del Programa a fin de realizar las consultas pertinentes cuando sea necesario o transferir las llamadas, de corresponder.
- g) Anticipe y satisfaga las necesidades del ciudadano usando preguntas abiertas o cerradas, como forma de recoger información, para tener mayor control de la conversación sin presionar, entrar a detalles o exceder la conversación de información innecesaria. Para ello debemos tener en cuenta lo siguiente:
- **Use preguntas abiertas** para determinar problemas, entender peticiones, establecer necesidades o entender un motivo, por ejemplo: "¿Qué sucedió? ¿Cómo sucedió?"
 - **Use preguntas cerradas** para lograr el consentimiento, cuando necesite un sí o un no como respuesta, o cuando es posible presentar





las alternativas y el usuario solo debe escoger una opción, por ejemplo: "¿Está de acuerdo?" "¿Le parece bien?"

- **Use preguntas abiertas o cerradas** para solicitar más información con el objeto de determinar el curso de una acción, por ejemplo: "¿Es su condición socioeconómica de pobreza o pobreza extrema?"

- h) Dé al usuario el tiempo suficiente para completar sus pensamientos, deje que la persona se exprese y se sienta a gusto. Escuche y evite interrumpir mientras habla, no arribe a conclusiones precipitadas, no suponga o anticipe algo.
- i) Debe estar informado acerca de lo que tiene que decir, para que no improvise su respuesta.
- j) Cerciórese que el ciudadano asimile mientras escucha la información que usted le está brindando.
- k) Realice pausas adecuadas para dar la posibilidad de que la persona intervenga.
- l) Comprométase únicamente con lo que pueda cumplir y póngalo en acción. Tome nota de todos los datos del usuario para posteriormente comunicar la solución de su problema, la acción realizada por la que se comprometió, u ofrecer una retroalimentación.
- m) Evite frases confusas que puedan dar lugar a un mal entendido, por ejemplo: "lo haré en cuanto pueda", "tómelo con calma".
- n) Evite los detalles o el exceso de información. Sea concreto, evite entablar conversaciones muy casuales o íntimas que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención.
- o) Evite interrumpir a otro asesor de servicio cuando esté atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el supervisor o coordinador por un caso estrictamente urgente.
- p) Evite retirarse de su módulo de atención, si desea realizar una consulta a otro asesor o supervisor durante la atención, use otros medios de comunicación, o de ser necesario pida permiso y explique al usuario las acciones que está realizando para proseguir con su atención.
- q) Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo a un usuario a través de los distintos canales de atención. No interrumpir la conversación para atender llamadas o conversaciones de índole personal, presencialmente, por celular o teléfono fijo.
- r) Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- s) Evite utilizar términos como: "Mi amor", "Corazón", "mi vida", "amiguito (a)", entre otros.
- t) Debe ser puntual en las respuestas, evitando respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- u) Asegúrese de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, de corresponder.
- v) Cuando brinde una negativa debe decir las cosas como son, sin mentir al usuario; asimismo, debe ofrecer la explicación necesaria para que el usuario comprenda la razón. Para que la negativa sea mejor recibida el servidor debe:
 - Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud o a lo que requiere el usuario.





PERÚ

Ministerio
de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren al usuario que es importante, y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- w) Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, usted debe explicar al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto u otra área de corresponder.
- x) Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, indicarle la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- y) Acepte la responsabilidad si se comete un error. Sea honesto y transparente con el usuario al pedir disculpas, muestre una actitud dedicada a solucionar el error. Trabaje arduamente en minimizar las consecuencias que el error pueda haber ocasionado al usuario. Tenga en cuenta que, si el error es cometido por alguna persona o unidad orgánica del PRONABEC, debe asumir el error como tal, puesto que ante el usuario el error lo comete el Programa, por lo tanto, debe asumir y pedir disculpas en nombre de la institución, evitando excusas como: "Esa no es mi culpa" "Lo siento, es error de esta persona u Oficina", "Yo cumplí con informar", entre otros.
- z) Maneje inmediatamente las objeciones emitidas por el usuario, estas se presentan cuando el usuario se opone a lo establecido por el Programa, normalmente suelen ser precedidas por la palabra "pero". Cuando escuche objeciones usted debe:
 - Responder inmediatamente termine el usuario, así el ciudadano no se sentirá ignorado.
 - Evitar ignorar las preguntas u objeciones, caso contrario el usuario volverá a interrumpir para volver a preguntar o no dirá nada. Tenga en cuenta que si vuelve a preguntar es una segunda oportunidad para resolver su necesidad; sin embargo, si no dice nada el usuario se irá disgustado y comentará su mala experiencia con otras personas.
 - Evitar usar la palabra "pero" para objetar los argumentos de los usuarios, por el contrario, use palabras como. Entiendo su punto de vista, comprendo su posición, quisiera agregar, entre otros.

4.3 Pautas para atender situaciones especiales

En muchas ocasiones llegan al PRONABEC usuarios con casos complejos que afectan su bienestar, usuarios que hablan diferentes lenguas, o usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, entre otros. En estos casos, se recomienda gestionar de la mejor manera el servicio de atención ante los diferentes tipos de usuarios, para ello debe tener en cuenta lo siguiente:

4.3.1 Atención de casos afecten el bienestar del beneficiario

- a) Verifique si el usuario que está atendiendo es o ha sido beneficiario de alguna beca o crédito que otorga el Programa.



- b) Atienda y escuche el caso con mucha atención para orientar al usuario y, en la medida de las posibilidades, resolverlo en la multiplataforma de atención al ciudadano.
- c) Para atender pedidos de información de un beneficiario, solicitudes o situaciones que afecten su bienestar que no se pueden resolver en primera instancia, debe proporcionarle el siguiente correo: beneficiario@pronabec.gob.pe
- d) Si tuviera situaciones especiales sobre el cumplimiento de compromiso al Perú, oportunidades laborales, envío de currículum vitae, entre otros temas que no se puedan resolver en la multiplataforma de atención, debe proporcionar al beneficiario egresado el siguiente correo: compromiso.peru@pronabec.gob.pe
- e) Si se identifica situaciones en los que los beneficiarios deseen manifestar alguna situación que esté afectando su bienestar, deseen denunciar o quejarse ante alguna situación que le es desfavorable en temas de salud, académico, socio emocional, riesgo social, entre otros, debe proporcionar el siguiente correo: atenciondelbecario@pronabec.gob.pe
- f) Si identifica que el caso resulta una situación especial, es muy complejo y afecta la privacidad o bienestar del beneficiario, comuníquelo inmediatamente a la Oficina de Bienestar al Beneficiario, sin inmiscuirse en el caso.

4.3.2 Atención de usuarios pertenecientes a grupos étnicos, minoritarios o de diferente dialecto.

- a) Identifique si el usuario puede comunicarse en castellano, o si necesita un intérprete para su atención. Indique lo siguiente al usuario, una vez identificado el idioma:
 - **Quechua:** “Allin punchaw/sumaq punchaw, Allin hamukuy kachun qampaq kay PRONABEC. Huk ratu uyariyuway imapas sasachakuynikitam yanapasayki” (Buenos días/tardes, bienvenido al Pronabec. Por favor permítame un momento para poder servirle en lo que necesite)
 - **Aimara:** “Aski urupana/ Aski jayp’upana. PRONABEC taypita wali suma qatuqatapxtawa Mirä suma, kunjamsa yanapt’irisna” (Buenos días/tardes, bienvenido al Pronabec. Por favor permítame un momento para poder servirle en lo que necesite)
- b) De contar con un intérprete, solicite apoyo de dicha persona para la atención al usuario de inicio a fin. Cabe resaltar que todas las Unidades involucradas con la atención a la ciudadanía deben contar con personal capacitado en la segunda lengua predominante de la región en la que se encuentre la sede.
- c) Está prohibida la discriminación en la atención de los usuarios ya sea por pertenencia a algún grupo étnico, raza, idioma, sexo, entre otros. Todos los usuarios deben recibir una atención de calidad.

4.3.3 Atención de usuarios que requieran lectura de expediente

Los administrados, sus representantes, o sus abogados tienen derecho a acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean





PERÚ

Ministerio
de Educación**Guía de atención al ciudadano**

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

partes, de acuerdo a lo estipulado en el Texto Único de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General⁴.

Para atender las solicitudes de acceso al expediente de un procedimiento administrativo tramitado ante el Programa, debe:

- a) Verificar en el Sistema de Gestión Documental en que Órgano o Unidad Orgánica del Programa se encuentra el expediente.
- b) Comunicarse con el Órgano o Unidad Orgánica para que remita el expediente a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, en calidad de préstamo, para lo cual deberá firmar el cargo de entrega del expediente.
- c) Indicar al usuario el tiempo aproximado en el que se procederá con la lectura de expediente e invitarlo a permanecer en el área de espera o el espacio determinado para que sea atendido posteriormente.
- d) Disponer de un espacio adecuado para realizar la lectura.
- e) Acompañar al usuario hacia el espacio determinado y permanecer con él hasta finalizar la lectura.
- f) Proporcionar copias del expediente, siempre que sean solicitadas por el usuario.

Para atender las solicitudes presentadas en las Unidades de Coordinación y Cooperación Regional (UCCOR) del Pronabec, el Director de la UCCOR debe requerir al órgano o unidad orgánica a cargo del expediente que se les remita el original, en calidad de préstamo, o en su defecto remitan el documento digitalizado, previa conformidad del usuario. De requerirse el expediente físico, se debe comunicar al usuario el plazo aproximado en el que se tendrá el expediente para que pueda realizar la lectura. De requerirse el expediente digitalizado, se debe proporcionar al usuario una computadora para realizar la lectura del expediente. En cualquiera de los dos casos, se puede proporcionar copias del expediente, siempre que sean solicitadas por el usuario.



⁴ Texto Único de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS

Artículo 66.- Derechos de los administrados

Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes: "(...) 3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley. (...)"

Artículo 171.- Acceso al expediente

171.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente. 171.2 El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública, siendo concedido de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.



Los Directores de los órganos y unidades orgánicas del Pronabec son responsables de adoptar las medidas necesarias a fin de que el derecho del administrado de acceso al expediente se efectivice de conformidad con lo establecido en los artículos 66 y 171 del Texto Único de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

4.3.4 Atención de quejas y reclamos

- a) Gestione adecuadamente la atención de un reclamo o queja. Comprométase tácitamente en hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. En nuestras manos está controlarla y encaminarla correctamente.
- b) Mantenga la calma y no discuta con el usuario. Explique con tranquilidad que usted no está contra él.
- c) Concéntrese en el usuario. Deje de realizar otras tareas y muestre un lenguaje corporal de atención al 100 %. Que el usuario observe que usted está atento a lo que le está exponiendo.
- d) Expresé frases que manifiesten su deseo de ayudar, ejemplo: "Permítame hacerle algunas preguntas para entender la situación", "Siento mucho lo ocurrido" "Explíqueme por favor para poder brindarle la mejor solución", "Señor (a), quiero solucionar la situación, permítame hacerle algunas preguntas"
- e) Formule todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando. Debe comprender a cabalidad cuál es la insatisfacción, use preguntas abiertas (qué, cuál, cuándo, cómo, dónde, etc.)
- f) No interrumpa al usuario mientras está hablando o presentando su reclamo.
- g) Tome nota para evitar equivocarse en los datos proporcionados o tener que volver a preguntar.
- h) Si es necesario reconozca el hecho y presente disculpas.
- i) Verifique y repita la queja o reclamo para cerciorarse que la ha comprendido.
- j) Explique, en primera instancia, lo que puede hacer y luego deje claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- k) Ponga, de inmediato, en ejecución la solución ofrecida. Evalúe si puede ser solucionada al momento o si requiere tiempo.
- l) Proceda según el procedimiento del Libro de Reclamaciones físico o virtual del PRONABEC, informe los pasos a seguir y plazos de atención, entregue al usuario el número de expediente.
- m) Ofrezca mayor ayuda para finalizar con la atención del reclamo.
- n) Si es posible, contacte posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

4.3.5 Atención de usuarios irritados o agresivos

- a) Mantenga una actitud amigable y neutral, evite sonreír. Mire al usuario a los ojos sin mostrar agresividad en los gestos, postura corporal o verbalmente.
- b) Deje que el usuario se desahogue, escúchelo atentamente, no lo interrumpa ni entable una discusión con él.
- c) Evite calificar su estado de ánimo. Jamás diga "cálmese" o "no se moleste", o peor aún "baje la voz"





- d) Evite tomar la situación o comentarios hostiles como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio mal ofrecido, no de la persona. Autocontrólese respirando profundamente y no reaccione irracionalmente.
- e) Evite perder el control, si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- f) Cuide el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- g) Use frases como “lo comprendo”, “entiendo su situación”, “claro que sí”, “permítame darle una solución”, entre otros, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- h) Dé alternativas de solución, si es que las hay, y comprométase sólo con lo que se pueda cumplir. Si promete tomar medidas correctivas, hágalo.
- i) Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

4.3.6 Atención de usuarios parsimoniosos (lento)

- a) Realice intentos de adelantar la narración al usuario, por ejemplo: “Disculpe, en qué le puedo servir”.
- b) Si a pesar de eso regresa a su monólogo, escúchelo atentamente y aproveche la oportunidad para realizar preguntas cerradas en lugar de abiertas. Por ejemplo, de opciones y alternativas para recibir respuestas concretas del usuario.
- c) Trate de controlar la conversación en todo momento.
- d) Identifique la necesidad para dar una solución inmediata.

4.3.7 Atención de usuarios no instruidos en el tema

- a) Tenga en cuenta que pueden ser personas analfabetas o no instruidas, así como usuarios que desconocen respecto al tema y necesitan de mucha orientación.
- b) Explique con lentitud y de manera clara.
- c) Concéntrese en simplificar la explicación.
- d) Fragmente la conversación, no realice explicaciones largas.
- e) Tome notas para el usuario, entregue algún material de apoyo y explique sobre ella.
- f) Utilice retroalimentación con frecuencia.
- g) Contrólese para no mostrar impaciencia.

4.3.8 Atención de usuarios en situación de urgencias o emergencias

Ante este tipo de situaciones brinde el auxilio oportuno a las personas que requieran atención inmediata al poner en peligro inminente su vida, para ello debe seguir los siguientes pasos hasta que lleguen los profesionales de salud de emergencias o ambulancia:

- a) Actúe con rapidez y mantenga la calma. Nunca deje sola a la persona afectada, si usted es quien realizará las coordinaciones, gestione un reemplazo para que acompañe al usuario.





- b) Comunique el hecho a la jefatura inmediata, pida apoyo en las gestiones a realizar.
- c) Comunique inmediatamente a un servicio de emergencia. De corresponder, debe solicitar apoyo a sus compañeros a fin de llamar a los números de emergencia nacional. (Ver anexo 17)
- d) Recuerde que los primeros auxilios deben ser suministrados solo por personas capacitadas, por ello debe comunicar al personal responsable designado para tal fin. Todas las sedes deben contar con al menos un personal designado para el desarrollo de estas funciones.
- e) Deje que el personal capacitado brinde el auxilio a la persona hasta la llegada de la ambulancia o el profesional de salud.
- f) Suministre, al personal capacitado, el botiquín de primeros auxilios destinado para tal fin.
- g) Evite que se aglomeren alrededor de la persona afectada.
- h) No suministre comida ni bebidas a una persona inconsciente.
- i) No dé palmadas ni eche agua en la cara a una persona inconsciente para tratar de despertarla.
- j) Por ningún motivo trate de movilizar a una persona herida o inconsciente.
- k) Cuando la persona afectada está siendo auxiliada por el personal competente, el personal de atención al ciudadano debe retornar a su lugar de trabajo a fin de no afectar la atención a la ciudadanía.

4.4 Pautas para atención de usuarios preferentes

4.4.1 Atención de personas en condición de discapacidad:

- a) Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte siempre si la persona lo necesita, "Buenos días/ tardes. Bienvenido(a) al Pronabec. ¿Le puedo ofrecer mi ayuda? ¿Desea recibir mi ayuda? ¿Cómo desea que le ayude?"
- b) Sea amable y retire los obstáculos que pueda encontrar en su camino.
- c) Actúe de forma natural. No haga ni diga nada que lo incomode como risas burlonas, mirada de doble sentido o comentarios imprudentes.
- d) Sonría siempre, salvo la situación no lo amerite. Recuerde que puede malinterpretarse dependiendo de la situación.
- e) No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evite hablar en tono aninado, consentirles con la cabeza o comportamientos similares.
- f) Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- g) No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse al final de una frase.
- h) Verifique siempre que la información dada ha sido comprendida; solicite retroalimentación y, de ser necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo.
- i) Debe conocer e identificar las diferentes condiciones de discapacidad, para brindar el mejor servicio:





4.4.1.1 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- a) Mantenga informado al usuario sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- b) Oriente con claridad, usando expresiones como: "Enfrente de usted está el módulo de atención".
- c) Si el usuario tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- d) Si el usuario pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, pose la mano del usuario sobre el hombro o brazo propios.
- e) Cuando entregue documentos, coménteles con claridad cuáles son.
- f) Si por algún motivo debes retirarte de tu puesto, informa al usuario antes de dejarlo solo.
- g) Si se requiere, solicite apoyo a un servidor para que guíe al usuario hacia un punto específico.

4.4.1.2 Atención a personas con discapacidad auditiva

- a) Hable de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- b) Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto le dificulta al usuario leer los labios.
- c) Debido a que la información visual cobra especial importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- d) Si no se entiende lo que la persona trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- e) Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

4.4.1.3 Atención a personas con sordo - ceguera

- a) Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- b) Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atender.
- c) Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- d) Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.
- e) Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

4.4.1.4 Atención a personas con discapacidad física o motora

- a) No toque ni cambie de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- b) Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia mínima de un metro.

4.4.1.5 Atención a personas con discapacidad cognitiva

- a) Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.





- b) Sea paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

4.4.1.6 Atención a personas con discapacidad mental

- a) Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- b) Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el usuario.
- c) Confirme que la información dada ha sido comprendida.
- d) Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

4.4.2 Atención adultos mayores, mujeres embarazadas o con bebés

- a) Identifique al usuario preferente desde el inicio de su visita, consulte sobre el trámite que desea realizar y regístrelo en lista de atención preferencial.
- b) Indique al usuario que se le ha registrado en atención preferencial para ser atendidos con prioridad.
- c) Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- d) La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

4.5 Despedida o finalización del servicio

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano. Debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades, cerrando el círculo de atención como un servicio de calidad. Para terminar la gestión con el usuario el servidor a cargo debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Verifique si el usuario entendió la información que usted le ha proporcionado (retroalimentación). Haga un recuento de lo importante o los acuerdos, los últimos segundos de la atención le servirán para cerrar la atención de una forma satisfactoria.
- b) De quedar algún compromiso pendiente debe indicar a los usuarios sobre los pasos a seguir.
- c) Debe revisar los compromisos adquiridos y hacerles el seguimiento correspondiente hasta que el caso sea cerrado.
- d) Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y compruebe si la comunicación, usuario – servidor, fue efectuada.
- a) Sea muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas y enfatizando algún punto de la respuesta.
- b) Transmita siempre la sensación de que se ha hecho todo lo posible para solucionar su problema.
- c) Cierre cortésmente la atención, ofreciendo ayuda adicional, haciendo las siguientes consultas: ¿Podría servirle en algo más? ¿Tiene usted alguna otra consulta? ¿Hay algo más en que pueda servirle?





PERÚ

Ministerio
de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

- d) De corresponder, invite al ciudadano a llenar la encuesta de satisfacción, a fin de que esta nos ayude a mejorar el servicio a la ciudadanía.
- e) Despida al usuario con una sonrisa cálida y tono amable recordándole que su presencia ha sido importante para el PRONABEC reiterando la disposición del Programa para servirle en próximas ocasiones.
- f) Si hubo alguna dificultad en la atención; por ejemplo, por falta de información, información incompleta o errada, quejas o reclamos, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo. Asimismo, consolidar todos los casos reportados para tomar medidas correctivas.





V. Anexos

5.1 Protocolos para la atención en el canal presencial

Anexo n.º 1: Protocolo de atención para la bienvenida

Pasos	Mensaje	Recomendaciones
1.	Saludo y Presentación	Buenos días/ tardes, bienvenido (a) al PRONABEC. Mi nombre es NOMBRE Y APELLIDO . ¿En qué puedo servirle?
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Siempre tomar la iniciativa al saludar. No espere que el usuario salude primero. 2. Si el gestor se encuentra atendiendo a otro usuario, mirar al usuario que ingresó y hacer una señal para note que lo atenderá en breve. Evitar que el usuario se sienta ignorado. 3.- Utilizar un trato cordial, espontáneo y sincero. 4.- Emitir el saludo con una sonrisa discreta y amigable. 5.- Ordenar nuestra atención empezando SIEMPRE por el saludo y la presentación del asesor. 6.- Consulte qué servicio desea recibir el usuario para registrarlo correctamente en el tipo de atención e identificar la ubicación a la cual será direccionado: recepción, mesa de partes o módulos de atención. Ser discretos con el tratamiento de la información.
2.	Registro de Datos	Bríndeme por favor su número de DNI para poder registrarlo (a)
		<ol style="list-style-type: none"> 1.- Utilizar un lenguaje claro, rápido y sencillo 2.- Explicar amable y brevemente al usuario cómo funciona el sistema de atenciones. El gestor debe estar pendiente del turno del usuario para orientarlo en el ingreso (Si la sede no cuenta con el sistema de colas de atención, debe explicar los pasos a seguir de acuerdo a lo establecido en su sede)





PERÚ

Ministerio
de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

3.	Ingreso del usuario	A plataforma de atención: Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, Por favor, ingrese por aquí, (señala la dirección del módulo) tome asiento en el módulo NÚMERO, mi compañero (a) lo atenderá.	1.- Acompañar al usuario al área de atención e indicarle el lugar dónde será atendido. No perder de vista al usuario hasta asegurar que esté en el módulo asignado por el sistema.
		A recepción: Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, Por favor ingrese por aquí, (señala la dirección del lugar) tome asiento mientras espera para ser atendido (a), mi compañero (a) lo atenderán.	
		A mesa de partes: Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, Por favor ingrese por aquí, (señala la dirección del lugar) tome asiento mientras espera para ser atendido (a), mi compañero (o) lo atenderá.	
4.	Despedida	Muchas gracias por su visita. Que tenga un buen día.	1.- Despedir cálidamente al usuario.

Anexo n.º 2: Protocolo de atención para la bienvenida - casos especiales

Situación	Mensaje	Recomendaciones
1. El usuario no desea registrarse.	Sr./ Sra. o Srta. buenos días/ buenas tardes, entiendo que usted no desee registrarse, sin embargo, el registro es muy breve. Por razones de seguridad de la ciudadanía todos los usuarios que ingresan a la institución deben ser registrados, es parte de nuestros protocolos de atención. Por favor permítame registrarlo(a)	<p>1.- Indicarle de manera muy amable y discreta al usuario que se deben seguir los pasos de registro puesto que ningún usuario debe ingresar sin registrarse.</p> <p>2.- Una vez en el módulo de registro seguir el protocolo para la bienvenida de manera regular.</p> <p>3.- En ningún momento se debe recriminar o juzgar la actitud del usuario.</p>
2. El usuario intenta ingresar sin registrarse.	Sr./ Sra. o Srta., buenos días/ buenas tardes. Bienvenido al Pronabec, por favor, permítame su documento de identidad para registrar su visita en el sistema, tome asiento un momento mientras lo registro. Es necesario registrar a todas las personas que ingresan a la institución.	<p>1.- El gestor debe estar muy atento para evitar que un usuario intente ingresar sin registrarse, cuando se dé el caso, pedirle de manera amable y discreta que se registre.</p> <p>2.- Si el usuario cruza la línea de ingreso cuando aún no está registrado, no gritar ni levantar la voz. Acérquese amablemente al usuario y bríndele el mensaje para registrarlo.</p> <p>3.- En ningún momento se debe recriminar o juzgar la actitud del usuario.</p>





PERÚ

Ministerio de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

<p>3.</p> <p>El usuario ingresa a la institución, no se acerca al módulo de registro y toma asiento en la sala de espera.</p>	<p>Sr./ Sra. o Srta., buenos días/ buenas tardes. Bienvenido al Pronabec, ¿le puedo servir en algo?</p>	<p>4.- Brindar la solución más cómoda posible para el usuario.</p> <p>1.- De manera amable, acercarse al usuario e identificar el motivo de su visita. Al hacer la consulta evitar ser inquisitivos.</p>
	<p>Sr./ Sra. o Srta. mi nombre es NOMBRE me encuentro ubicado (a) en el módulo de registro (ubicación), si usted tuviera alguna inquietud o consulta no dude en acercarse por favor.</p>	<p>2.- Una vez identificado el motivo ofrecer al usuario el apoyo para cualquier consulta o servicio, de ser el caso continuar con el protocolo de bienvenida.</p> <p>3.- Si el usuario requiere de algún servicio o espera a un servidor de la institución, derivar la atención al área o servidor correspondiente, de lo contrario, mantenerse atento a cualquier consulta. Evitar volver a preguntar los motivos de su visita. Para ello es necesario prestar atención a la información brindada en el primer acercamiento.</p>
<p>4.</p> <p>El usuario se encuentra esperando en las áreas atención presencial: cabinas, módulos vacíos, salas de espera, etc.</p>	<p>Sr./ Sra. o Srta., buenos días/ buenas tardes, mi nombre es NOMBRE Y APELLIDO, ¿Le puedo servir en algo?</p>	<p>1.- Se debe identificar a todos los usuarios que se encuentran esperando en las áreas de atención presencial y no estén siendo atendidos. Para ello coordinar previamente con los encargados de área. Si por más de 15 minutos un usuario sigue sin ser atendido, de manera amigable, acercarse e identificar el motivo de su espera.</p>
	<p>Si la respuesta es positiva: Sr./ Sra. o Srta. en este momento coordinaré con el área encargada su atención a la brevedad posible. Lo (a) mantendré informado.</p>	<p>2.- Una vez identificado el motivo de espera, se debe coordinar la atención inmediata con el servidor encargado. Asimismo, informar al usuario sobre la coordinación que se hizo e indicarle cuánto tiempo esperará.</p>
	<p>Si la respuesta es negativa: Sr./ Sra. o Srta., recuerde que mi nombre es NOMBRE Y APELLIDO, me encuentro ubicado (a) en el módulo de registro (ubicación), si tuviera alguna inquietud o consulta no dude en acercarse por favor.</p>	<p>3.- Ofrecer al usuario el apoyo ante cualquier consulta o servicio. Se debe prestar atención al usuario hasta su salida de la institución.</p>





PERÚ

Ministerio de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

5.	<p>El usuario es quechua hablante, no domina el castellano y no cuenta con intérprete que lo acompañe o solicita su derecho de ser atendido en quechua.</p>	<p>Allin punchaw/sumaq punchaw, ñuqapa sutiymi NOMBRE Y APELLIDO. Allin hamukuy kachun qampaq kay PRONABEC. Traducción: Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE Y APELLIDO. Bienvenido al Pronabec".</p> <p>Huk ratu uyariykuway imapas sasachakuynikitam yanapasayki. Traducción: "Por favor permítame un momento para poder servirle en lo que necesite"</p>	<p>1.-Si el gestor de bienvenida no domina el idioma quechua debe aprender los principales diálogos aquí descritos para poder comunicar cordialmente al usuario que otra persona lo atenderá.</p> <p>2.- Acto seguido el gestor debe solicitar al encargado de plataforma la coordinación inmediata con el intérprete asignado para estos casos.</p> <p>3.- El gestor debe apoyar al intérprete para el correcto registro del usuario, posterior a ello se deben seguir los pasos regulares de protocolos de atención. El intérprete se encargará en adelante de la atención del usuario o la derivación a la oficina encargada, hasta el fin de su visita.</p>
		<p>Añay anchuykamusqaykimanta. Traducción: "Gracias por su visita".</p> <p>Sumaq punchaw qampaq. Traducción: "Que tenga un buen día".</p>	<p>4.- Despedir cálidamente al usuario.</p>
6.	<p>El usuario es aimara hablante, no domina el castellano y no cuenta con intérprete que lo acompañe o solicita su derecho de ser atendido en aimara.</p>	<p>Aski urupana/Aski jayp'upana. Nayana sutijaxa NOMBRE Y APELLIDO. PRONABEC taypita wali suma qatuqatapxtawa Traducción: Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE Y APELLIDO. Bienvenido al Pronabec".</p> <p>Mirä suma, kunjamsa yanapt'irisna. Traducción: "Por favor permítame un momento para poder servirle en lo que necesite"</p>	<p>1.-Si el gestor de bienvenida no domina el idioma aimara debe aprender los principales diálogos aquí descritos para poder comunicar cordialmente al usuario que otra persona lo atenderá.</p> <p>2.- Acto seguido el gestor debe solicitar al encargado de plataforma la coordinación inmediata con el intérprete asignado para estos casos.</p> <p>3.- El gestor debe apoyar al intérprete para el correcto registro del usuario, posterior a ello se deben seguir los pasos regulares de protocolos de atención. El intérprete se encargará en adelante de la atención del usuario o la derivación a la oficina encargada, hasta el fin de su visita.</p>





	Askinaki jutt'awapxta: Traducción: "Gracias por su visita". Suma urukipana Traducción: "Que tenga un buen día".	4.- Despedir cálidamente al usuario.
7. El usuario es angloparlante, no domina el castellano y no cuenta con un intérprete que lo acompañe.	<p>Presentación: Good morning/ good afternoon, Sir/ Mrs/ Miss welcome to Pronabec, my name is NOMBRE Y APELLIDO. I'm sorry, I don't speak English. Traducción: Buenos días/ Buenas tardes, Sr./ Sra./ Srta. Bienvenido a Pronabec. Mi nombre es NOMBRE Y APELLIDO. Disculpe, no hablo inglés. Please wait for a minute. I'm going to call to another person who will look after you properly. Thanks for your comprehension. Traducción: Por favor, espere un minuto, voy a llamar a otra persona para que lo pueda atender mejor. Gracias por su comprensión.</p> <p>Despedida: Thanks for your visit. Have a great day! Traducción: Gracias por su visita. ¡Que tenga un excelente día!</p>	<p>1.- Si el gestor de bienvenida no domina el idioma inglés debe aprender los principales diálogos aquí descritos para poder comunicar cordialmente al usuario que otra persona lo atenderá.</p> <p>2.- Acto seguido el gestor debe solicitar al encargado de plataforma la coordinación inmediata con el intérprete asignado para estos casos.</p> <p>3.- El gestor debe apoyar al intérprete para el correcto registro del usuario, posterior a ello se deben seguir los pasos regulares de protocolos de atención. El intérprete se encargará en adelante de la atención del usuario o la derivación a la oficina encargada</p> <p>4.- Despedir cálidamente al usuario.</p>

Anexo n.º 3: Protocolo de atención para recepción

Pasos	Mensaje	Recomendaciones
1. Saludo y Presentación	Buenos días/ tardes Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, bienvenido (a) al PRONABEC. Mi nombre es NOMBRE Y APELLIDO. ¿En qué puedo servirle?	<p>1.- Siempre tomar la iniciativa al saludar. No espere que el usuario salude primero.</p> <p>2. El gestor debe estar pendiente del turno del usuario para la atención inmediata.</p> <p>3.- Utilizar un trato cordial, espontáneo y sincero.</p> <p>3.- Emitir el saludo con una sonrisa discreta y amigable.</p>
2. Registro de Datos	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, por favor, podría indicarnos, ¿Cuál es el motivo? ¿Con quién desea comunicarse?, ¿Tiene agendada una reunión para el día de hoy?	1.- Utilizar un lenguaje claro, rápido y sencillo. Escuchar detenidamente toda la información y tomar nota de la información brindada por el usuario





	<p>Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO Por favor, tome asiento unos minutos mientras coordinamos con la persona asignada para que pueda ser atendido (a).</p>	<p>2.- Explicar amable y brevemente al usuario cómo funciona el sistema de atenciones. El gestor debe estar pendiente al turno del usuario para orientarlo.</p>
	<p>Buenos días/ Buenas tardes. Te saluda NOMBRE de recepción. El usuario NOMBRE Y APELLIDO se encuentra en la plataforma e indica (motivo)</p>	<p>3.- Explicar detenidamente al servidor público la información que fue brindada inicialmente por el ciudadano. Consultar si el ciudadano ingresará a las instalaciones de Pronabec o será atendido en la plataforma.</p>
	<p>Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO Por favor permítame unos minutos para registrar su visita.</p>	<p>4.- Registrar los datos de la atención en el sistema de registro.</p>
	<p>La Sr./ Sra. o Srta. NOMBRE Y APELLIDO de la oficina NOMBRE DE OFICINA lo atenderá (indicar tiempo y canal de atención)</p>	<p>5. Si el ciudadano será atendido en la plataforma presencial o vía telefónica indicar que espere unos minutos y el nombre del especialista que lo atenderá y la Oficina a la que corresponde. De corresponder coordinar previamente la disponibilidad de los módulos de plataforma con el responsable.</p>
	<p>Dirigirse al ciudadano: Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, nos comunicamos con el especialista, quien indica que se apersonará para dirigirlo a la oficina correspondiente.</p>	<p>6. Si el ciudadano será atendido al interior de las oficinas se le solicitará el documento de identidad en físico y se deberá imprimir la papeleta de ingreso y otorgar al ciudadano la identificación de visita.</p>
	<p>Por favor permítame su documento de identidad en físico, el cual será devuelto a su salida.</p>	<p>7- De manera excepcional se debe acompañar al usuario a las salas de atención. Por ello, y durante su ausencia, debe coordinar un reemplazo en recepción a fin de no afectar la atención de la ciudadanía.</p>
3	<p>Encuesta</p> <p>Presencial: Nos permite unos minutos de su tiempo para llenar la encuesta sobre la atención que le he brindado, (solo debe seleccionar una de las caritas que aparece en la pantalla de acuerdo a la atención recibida). Muchas gracias</p> <p>Virtual: Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, le llegará a su correo electrónico una encuesta de satisfacción. Agradeceré calificar la atención que le he brindado. Muchas gracias.</p>	<p>1. Invitar al usuario a llenar la encuesta de satisfacción al usuario y resaltar que no tenemos acceso a visualizar su calificación. Evite gestos o señales que puedan influenciar en la respuesta del usuario.</p> <p>2. Para las sedes regionales, las encuestas serán remitidas</p>





		al correo electrónico registrado en la atención.
4.	Despedida	Muchas gracias por su visita. Que tenga un buen día. 3.- Despedir cálidamente al usuario.

Anexo n.º 4: Protocolo de atención para recepción - casos especiales

Situación	Mensaje	Recomendaciones
1 Usuario no tiene documento de identidad y va ingresar al interior de la institución.	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, cuenta usted con algún otro documento de identificación.	1.- Mencionar al ciudadano las opciones de documentación que puede presentar: carnet de estudiante, brevete, ficha Reniec, fotocheck, entre otros.
	De no contar con ningún otro documento: Por favor, permítame unos minutos, para solicitar autorización al área correspondiente. Tome asiento unos minutos mientras realizamos las coordinaciones correspondientes.	1.- De no contar con ninguna identificación requerir autorización del funcionario o servidor público, encargado de la atención, quien se hará responsable del ingreso de la persona a las instalaciones para ser atendido.
	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, en esta oportunidad el área a cargo de la atención ha autorizado su ingreso. Por favor, en futuras visitas le sugerimos llevar consigo su documento de identificación.	1.-Emitir la información en tono amigable, cordial, espontaneo y sincero. 2. Proceder con el protocolo de atención en recepción (ver anexo 03)

Anexo n.º 5: Protocolo de atención para mesa de partes

Pasos	Mensaje	Recomendaciones
1. Saludo y Presentación	Buenos días/ tardes Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, bienvenido (a) al PRONABEC. Mi nombre es NOMBRE Y APELLIDO. ¿Qué documento va a presentar?	1. Siempre tomar la iniciativa al saludar. No espere que el usuario salude primero. 2.- Utilizar un trato cordial, espontáneo y sincero. 3.- Emitir el saludo con una sonrisa discreta y amigable.
2. Registro de Datos y atención	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO Por favor, me permite sus documentos.	1.- Explicar amable y brevemente al usuario cómo funciona el registro de recepción de los documentos. 2.- Verificar si los documentos están conformes.
	¿Nos permite unos minutos para registrar los documentos en nuestro sistema?	1.- Utilizar un trato cordial, espontáneo y sincero.





PERÚ

Ministerio de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

		<p>Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, le brindo el número de expediente y la clave para realizar el seguimiento correspondiente a través de nuestra página web: www.pronabec.gob.pe. Para mayor información puede comunicarse con nosotros a la central telefónica 016128230 y línea gratuita 0800 00018 asimismo, puede escribirnos por WhatsApp, Consultas en Línea o redes sociales como Facebook e Instagram.</p>	<p>1. Indicar a los usuarios sobre todos los medios de información y comunicación que posee la institución.</p>
3.	Despedida	<p>Presencial: Nos permite unos minutos de su tiempo para llenar la encuesta sobre la atención que le he brindado, (solo debe seleccionar una de las caritas que aparece en la pantalla de acuerdo a la atención recibida). Muchas gracias</p> <p>Virtual: Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, le llegará a su correo electrónico una encuesta de satisfacción. Agradeceré calificar la atención que le he brindado. Muchas gracias.</p>	<p>1. Invitar al usuario a llenar la encuesta de satisfacción al usuario y resaltar que no tenemos acceso a visualizar su calificación. Evite gestos o señales que puedan influenciar en la respuesta del usuario.</p> <p>2. Para las sedes regionales, las encuestas serán remitidas al correo electrónico registrado en la atención.</p>
		<p>Muchas gracias por su visita. Que tenga un buen día.</p>	<p>2.- Despedir cálidamente al usuario y verificar las áreas de espera y sistema de colas de los televisores (de corresponder) para constatar que no tengamos usuarios sin atención.</p>

Anexo n.º 6: Protocolo de atención para mesa de partes - casos especiales

Situación	Mensaje	Recomendaciones
1 Usuario con documentación incompleta.	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, se verifica que su expediente no se encuentra completo, le recomiendo realizar lo siguiente (dar las indicaciones) para evitar futuros inconvenientes.	1. Explicar muy amablemente al usuario qué pasos debe seguir para presentar un expediente completo, asimismo, si hubiera, facilitar los formatos correspondientes y ejemplificar las acciones a seguir (foliados, firma, etc.). Bajo ninguna circunstancia se puede negar la recepción de alguna solicitud o documentación a la institución por ser un derecho del usuario.
2 Usuario desconoce el tipo de solicitud que debe presentar.	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, voy a coordinar para que un gestor lo pueda orientar con su trámite ¿Nos permite unos minutos? Tome asiento por favor, a la brevedad posible lo atenderán.	1.- Deberá anotar el número del documento de identidad para coordinar el nuevo registro de la atención con el gestor de bienvenida, quien será responsable de que el usuario sea atendido. 2.- Para las sedes regionales, tener en cuenta que un mismo gestor puede cumplir las veces de atención de orientación de informes y mesa de partes, de no conocer la información solicitada por el usuario requerir apoyo de un compañero o superior para la atención correspondiente.





Anexo n.º 7: Protocolo de atención en canal presencial - informes

Pasos	Mensaje	Recomendaciones
1. Saludo y Presentación	Buenos días/ tardes, mi nombre es NOMBRE Y APELLIDO . Bienvenida a Pronabec Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO	<p>1.- El gestor siempre debe tomar la iniciativa al saludar. No espere que el usuario salude primero.</p> <p>2.- Utilizar un tono cordial, espontáneo y sincero.</p> <p>3.- Emitir el saludo con una sonrisa alegre y amigable.</p> <p>4.- Ordenar nuestra atención empezando SIEMPRE por el saludo y la presentación del asesor.</p> <p>5. Estreche la mano, de corresponder.</p>
2. Registro de Datos	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO ¿me permite unos minutos para registrar sus datos? Por favor bríndeme su correo electrónico y teléfono.	<p>1.- Utilizar un lenguaje claro, rápido y sencillo</p> <p>2.- Solicitar al usuario todos los datos necesarios para registrarlos en el formulario de atención.</p>
3. Identificar la consulta	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO ¿me indica por favor cuál es su consulta? / ¿De qué manera puedo servirle? / ¿En qué le puedo servir?	<p>1.- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.</p> <p>2.- Realizar preguntas abiertas o cerradas de corresponder, a fin de entender la necesidad del usuario y brindar una mejor atención.</p>
4. Resolver la consulta	Entiendo que usted requiere (...) / De acuerdo a lo manifestado usted solicita (se detalla en resumen la solicitud del usuario) ¿es correcto?	1.- Verificar que ha comprendido lo que necesita el usuario, haciendo un breve resumen de su solicitud y citando su pedido. Ejemplo: "Usted nos indica que desea obtener una beca debido a que no tiene recursos suficientes para costear estudios y por ello tuvo que abandonar la universidad, ¿es correcto?".
	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO respecto a su consulta / en relación a su consulta: (se brinda información de acuerdo al tipo de consulta)	2.- Es importante tener en cuenta que toda visita recibida debe ser atendida de inicio a fin en la plataforma presencial, con la debida resolución del caso. Salvo casos muy excepcionales se derivará con otras áreas.
	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, por favor permítame unos minutos para realizar las coordinaciones con el área encargada; a fin de darle una respuesta concreta. Me comunicaré con la Oficina responsable para / procederé a realizar el trámite para (explicar los motivos de ser necesario).	3.- Si durante la atención debe coordinar internamente, realizar consultas o hacer un trámite propio de la atención, debe solicitar permiso al usuario y acto seguido comunicar las acciones a realizar y cuánto tiempo tomará, a fin de que tenga conocimiento que estamos gestionando su solicitud.





PERÚ

Ministerio
de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

		¿Me permite unos minutos por favor?	4.- De no estar seguro como proceder solicite apoyo de su superior inmediato o con la Oficina de Atención al Ciudadano. Recuerde que ninguna atención debe quedar sin una gestión realizada.
		Gracias por la espera Sr./Sra. o Srta. APELLIDO y disculpe la demora.	5.- Una vez haya terminado las coordinaciones y regrese a su espacio laboral, debe agradecer la espera al usuario y pedir disculpas por la demora si fuera el caso.
		Sr/ Sra. o Srta. APELLIDO, se ha coordinado con la oficina o área encargada para que atienda su caso. Por favor espere unos minutos, que en breve lo atenderá el Sr. (a) NOMBRE Y APELLIDO, de la Oficina de "NOMBRE DE LA OFICINA"	6.- En caso excepcional, la atención deba ser derivada a otra área; se coordinará previamente con el servidor que realizará la atención y se comunicará amablemente al usuario que su atención será derivada al área encargada, indicándole los motivos y el nombre de la persona que lo atenderá, así como el medio por el cual se realizará la atención.
5.	Retroalimentación de la información brindada	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO Se ha procedido a (hacer breve reseña de la atención brindada) ¿Le quedó clara la información brindada? / ¿Tiene alguna duda? / ¿Tiene alguna consulta adicional? ¿Tiene usted alguna otra inquietud? ¿Hay algo más en que pueda servirle? / ¿Podría servirlo en algo más?	1.- Retroalimentar al ciudadano sobre la atención brindada o los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
			2. Preguntar al ciudadano si tiene alguna consulta sobre la información brindada asegurándonos que no le quedan dudas y ha comprendido la información.
			3.- Ofrecer orientación adicional antes de concluir el servicio.
6.	Reforzamiento de medios de comunicación e información institucionales	Si desea también puede visitar nuestra página web www.pronabec.gob.pe , o llamar a nuestra central telefónica: 01-6128230 y línea gratuita: 0800-000-18, asimismo, puede escribirnos por WhatsApp, Consultas en Línea o redes sociales como Facebook e Instagram. Toda la información sobre convocatorias se actualiza por estos medios.	1. Instruir a los usuarios sobre todos los medios de información y comunicación que posee la institución, asimismo explicarle cómo acceder a ellos.
7.	Despedida	Presencial: Nos permite unos minutos de su tiempo para llenar la encuesta sobre la atención que le he brindado, (solo debe seleccionar una de las caritas que aparece en la pantalla de acuerdo a la atención recibida). Muchas gracias	1. Invitar al usuario a llenar la encuesta de satisfacción al usuario y resaltar que no tenemos acceso a visualizar su calificación. Evite gestos o señales que puedan influenciar en la respuesta del usuario. 2. Para las sedes regionales, las encuestas serán remitidas al correo electrónico registrado en la atención.





	<p>Virtual: Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, le llegará a su correo electrónico una encuesta de satisfacción. Agradeceré calificar la atención que le he brindado. Muchas gracias.</p>		
	<p>Gracias por su visita. Que tenga buen día/ buena tarde.</p>		<p>1.- Despedir al usuario con una sonrisa cálida recordándole que su presencia ha sido importante para el PRONABEC 2.- Cierre el ciclo de servicio con un saludo de tiempo.</p>

5.2 Protocolos para la atención en el canal telefónico

Anexo n.º 8: Protocolo de atención en canal telefónico

Pasos	Mensaje	Recomendaciones
<p>1.</p> <p>Saludo y Presentación</p>	<p>"PRONABEC, Buenos días/tardes", le saluda NOMBRE Y APELLIDO</p>	<p>1.- Contestar la llamada antes del tercer timbrado.</p> <p>2.- El gestor siempre debe tomar la iniciativa al saludar. No espere que el usuario salude primero.</p> <p>3.-Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.</p> <p>4.-Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como alimentos, chicles, entre otros.</p> <p>5.- Emitir el saludo de manera amigable. Utilizar un tono de trato cordial, espontáneo y sincero.</p> <p>6.- Personalizar la atención: Durante la llamada se debe mencionar al menos 3 veces el apellido del interlocutor. De esta manera demuestra que el usuario es importante para usted.</p> <p>7.-Ordenar nuestra atención empezando SIEMPRE por el saludo y la presentación del asesor.</p>
<p>2.</p> <p>Registro de Datos</p>	<p>Sr./ Sra. o Srta. ¿me permite unos minutos para registrar sus datos?</p>	<p>1.- Utilizar un lenguaje claro, rápido y sencillo</p>





		Por favor, bríndeme su N° de DNI, correo electrónico, teléfono, etc.	2.- Solicitar al usuario todos los datos necesarios para registrarlos en el formulario de atención.
3.	Identificar la consulta	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO ¿me indica, por favor, cuál es su consulta?/ ¿En qué le puedo servir?	1.- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.
			2.- Realizar preguntas abiertas o cerradas de corresponder, a fin de entender la necesidad del usuario y brindar una mejor atención.
4.	Resolver la consulta	Entiendo que usted requiere / De acuerdo a lo manifestado usted solicita (se detalla en resumen la solicitud del usuario)	1.- Verificar que ha comprendido lo que necesita el usuario, haciendo un breve resumen de su solicitud y citando su pedido. Ejemplo: "Usted nos indica que desea obtener una beca debido a que no tiene recursos suficientes para costear estudios y por ello tuvo que abandonar la universidad, ¿correcto?".
		Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO respecto a su consulta / En relación a su consulta: (se brinda información de acuerdo al tipo de consulta)	2.- Es importante tener en cuenta que toda llamada recibida debe ser atendida de inicio a fin por la plataforma telefónica, con la debida resolución del caso. Salvo casos muy excepcionales se derivará con otras áreas.
5.	Llamada en espera	¿Me permite unos minutos en línea por favor? para poder responder a su consulta debo comunicarme con la oficina/ unidad responsable (explicar los motivos de ser necesario).	1.- Si durante la llamada debe realizar consultas internas solicite permiso al usuario para poner la llamada en espera e indique el tiempo aproximado que tomará la gestión. Si estima que el tiempo de espera será largo, ofrezca devolverle la llamada posteriormente.
		Si la respuesta es negativa: En ese sentido, permítame confirmar sus datos para poder realizar la consulta y devolverle la llamada o enviarle un correo electrónico.	2.- Si el usuario no desea esperar debe respetarse su decisión y brindar soluciones alternas para una atención inmediata o posterior comunicación.
		Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO por favor no cuelgue la llamada, seguimos realizando las coordinaciones pertinentes. Gracias por la espera y disculpe por la demora Sr/Sra. o Srta. APELLIDO.	3.- Retomar la llamada cada cierto tiempo y explicar cómo va la gestión. Terminadas las coordinaciones debe agradecer la espera al usuario y si fuera el caso, pedir disculpas por la demora.
6.	Retroalimentación de la información brindada	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO Se ha procedido a (hacer breve reseña de la atención) ¿Hay algo más en que pueda servirle? / ¿Tiene alguna consulta adicional? / ¿Tiene usted alguna otra inquietud?	1.- Retroalimentar al ciudadano sobre la atención brindada o los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
			2.- Ofrecer orientación adicional antes de concluir el servicio





7.	Reforzamiento de medios de comunicación e información institucionales	Si desea también puede visitar nuestra página web www.pronabec.gob.pe , o llamar a nuestra central telefónica: 01-6128230 o línea gratuita: 0800-000-18, asimismo, puede escribirnos por Whatsapp o redes sociales como Facebook e Instagram.	1. Instruir a los usuarios sobre todos los medios de información y comunicación que posee la institución, asimismo explicarle cómo acceder a ellos.
8.	Despedida	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, le llegará a su correo electrónico una encuesta de satisfacción. Agradeceré calificar la atención que le he brindado. Muchas gracias. Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, espero que mi atención haya sido de su agrado. Por favor llámenos cuando crea conveniente, para nosotros siempre será un placer atenderlo(a). Que tenga buen día/ buena tarde.	1.- Cuando el usuario manifiesta tener la información y no tiene más consultas. Invitarlo a llenar la encuesta de satisfacción al usuario. 2.- Despedir al usuario con un tono de voz cálido y amable recordándole que su llamada fue importante para el PRONABEC. Cierre el ciclo de servicio con un saludo de tiempo. 3.- Siempre espere que sea el usuario quién corte la llamada primero. No debe ser el gestor quién corte, debido a que el usuario puede malinterpretar el acto. El gestor cortará la llamada solo en los casos previstos como especiales.





PERÚ

Ministerio
de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

Anexo n.º 9: Protocolo de atención en canal telefónico - casos especiales

Pasos	Mensaje	Recomendaciones
1. Transferencia de llamadas	Sra. o Srta. APELLIDO por favor, ¿me permite unos minutos en línea?, procederé a coordinar la transferencia de su llamada con el área/ persona encargada.	<p>1.- Si debe transferir la llamada a otra área, pídale al usuario que espere unos minutos en línea mientras coordina su atención. Infórmele al funcionario que va a recibir la llamada del Sr. o Sra. (nombre de la persona) y brinde un resumen del asunto. Finalmente, transferir la llamada.</p> <p>2.- Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar qué servidor atenderá al ciudadano.</p>
	Gracias por la espera/ disculpe la demora (de ser el caso). El Sr./ Sra./ Srta. APELLIDO lo (a) atenderá, por favor, manténgase en línea. En este momento voy a transferir la llamada. Muchas gracias por comunicarse con Pronabec. Que tenga un buen día/ tarde.	3.-De manera respetuosa explicar al usuario qué funcionario recepcionará la llamada y transferir.
	Sr./ Sra. o Srta. APELLIDO, gracias por la espera y disculpe la demora (de corresponder), en este momento no es posible transferir la llamada por motivo de (explicar las razones al usuario). Permítame tomar sus datos para derivarlos al área correspondiente, a fin de que atiendan su consulta.	<p>4.- En caso de no poder transferir la llamada a la oficina encargada, retomar la llamada del usuario, solicitar las disculpas del caso y comunicar el inconveniente. Bríndele inmediatamente alternativas. Cerrar la atención con el protocolo de despedida.</p> <p>5. Enviar correo con los datos a la persona encargada solicitando respuesta o confirmación de la atención al usuario.</p> <p>6. Cerciorarse que el contacto con el usuario haya sido realizado.</p>
2. Interferencias	Disculpe, no logro escucharlo (a) ¿usted me logra escuchar? si es así le comunico que la llamada presenta interferencias, a fin de no afectar la calidad de la atención se procede a cortar la llamada. Nos comunicaremos con usted a la brevedad posible.	1.- Si hay interferencias durante el desarrollo de la llamada, esperar unos segundos por si la llamada sigue su curso normal. De persistir las interferencias y esto cause ruido en la comunicación, brinde las indicaciones de manera cordial y devuelva la llamada al usuario.
	Buenos días/ tardes. Sr./Sra. o Srta. Le saluda (NOMBRE Y APELLIDO) de Pronabec. Estuvimos conversando vía telefónica hace unos minutos. Por motivos de interferencias tuve que cortar/ se cortó la comunicación. ¿Está disponible para continuar con la atención?	2.-Preséntese como trabajador de la institución. Cordialmente proponga continuar con la atención. Si el usuario acepta, retome la atención, de lo contrario, siga el protocolo regular de atención para el reforzamiento de medios y despedida.





3.	Interrupción de llamada	Buenos días/ tardes. Sr./Sra. o Srta. (APELLIDO) Le saluda (NOMBRE Y APELLIDO) de Pronabec. Estuvimos conversando vía telefónica hace unos minutos y se interrumpió la comunicación. ¿Está disponible para continuar con la llamada?	1.- Si durante el desarrollo de la llamada se produce un corte imprevisto, devolver la llamada al usuario de manera inmediata y continuar la atención siguiendo los protocolos establecidos.
4.	Interlocutor no responde	<p>¿Buenos días/ tardes? ¿Con quién tengo el gusto? (Repetir mínimo 2 veces). Interlocutor no responde, se procede a cortar la llamada. En breve le devolveremos la llamada al número que aparece en pantalla.</p> <p>Buenos días/ tardes. Le saluda (NOMBRE Y APELLIDO) de Pronabec. Recibimos una llamada de este número, sin embargo, no tuvimos respuesta, por ello le estamos devolviendo la llamada ¿Le puedo servir en algo?</p>	<p>1.-Si después de realizar el protocolo de saludo y presentación, el interlocutor no responde, se debe repetir los saludos de tiempo por 02 veces consecutivas, esperando un intervalo 05 segundos en línea antes de finalizar la llamada. Indicar cordialmente al usuario que se le devolverá la llamada.</p> <p>2.-Si la respuesta del usuario es positiva continuar con el protocolo regular de atención telefónica, de lo contrario, pedir las disculpas del caso y dar por finalizada la atención.</p>
5.	Llamada abandonada o no contestada	Buenos días/ tardes. Le saluda (NOMBRE Y APELLIDO) de Pronabec. Estamos devolviendo la llamada que se encuentra registrada como pendiente de atención en nuestro sistema, al no haber podido ser exitosa. ¿con quién tengo el gusto?" / "¿Podría indicarme su nombre por favor?"	<p>1. Si la llamada no pudo ser contestada por diversos factores se procede a contactar al usuario a través del número que ha quedado registrado en el sistema.</p> <p>2. Proseguir con los protocolos de atención telefónica determinados en Anexo 8.</p>





5.3 Protocolos para la atención en el canal virtual

Anexo n.º 10: Protocolo de atención en canal virtual

Anexo n.º 10: Protocolo de atención en canal virtual		
Pasos	Mensaje	Recomendaciones
1.	Saludo	<p>"El Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo le da la bienvenida" o "Reciba un cordial saludo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo"</p>
2.	Registro de Datos e identificación de la consulta	<p>1.- Toda consulta que ingrese por los canales virtuales debe ser atendida en un plazo máximo de 24 horas, contabilizadas dentro de los días hábiles.</p>
		<p>2.- Una vez recibida la consulta del usuario, empezar el servicio al ciudadano a la brevedad. Evitar tiempos de espera no justificados.</p>
3.	Resolver la consulta	<p>3.- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.</p>
		<p>4.- Emitir el saludo de bienvenida de manera cordial.</p>
4.	Resolver la consulta	<p>1.- Solicitar al usuario todos los datos necesarios para registrarlos en el registro de atención.</p>
		<p>2.- En los casos en los que la consulta del usuario no sea concisa verifique si ha comprendido lo que necesita, haciendo un breve resumen de su solicitud.</p>
3.	Resolver la consulta	<p>1.- Es importante tener en cuenta que toda consulta recibida debe ser atendida de inicio a fin por la plataforma virtual, con la debida resolución del caso.</p>
		<p>1.- Analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso de los mismos. De ser así, informar al ciudadano y brindar otras alternativas de solución.</p>
4.	Resolver la consulta	<p>Respecto a tu consulta / En relación a tu consulta: (se brinda información de acuerdo al tipo de consulta)</p>
4.	Resolver la consulta	<p>Le informamos que su solicitud no puede ser atendida por este medio, sin embargo, puede presentarla a través de (detalle la opción correcta). Agradecemos su comprensión.</p>





PERÚ

Ministerio
de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

		¿Podría, por favor, precisarnos con más detalle su pregunta? o ¿Puede facilitarnos algún dato adicional?	2.- Si la solicitud no es clara, conviene realizar preguntas abiertas a fin de identificar la necesidad del usuario.
		Por favor, espere un momento mientras encuentro la información solicitada o Permítame un momento para realizar las coordinaciones con el área encargada. Muchas gracias. (Cuando corresponda)	3.- Cuando no cuente con la información y tenga que consultar a otras áreas indique al usuario que le tomará un tiempo resolver su consulta.
		"Para responder su consulta se necesita tiempo adicional, por favor permítanos realizar las coordinaciones para brindarle la atención correspondiente"/ "Si usted desea, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".	4.- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario establecido para la atención se debe comunicar al usuario. Para ello se debe tener en cuenta el sentido de urgencia de cada caso.
		Sr./ Sra. o Srta. NOMBRE, de acuerdo a lo conversado telefónicamente, se le indicó que ... (resumen del caso).	5.-Realizar la comunicación telefónica con el usuario para absolver las consultas y/o dudas que no sea posible resolver por el medio virtual. Posterior a ello se debe responder mediante el canal virtual lo conversado por el medio telefónico y finalizar la atención con el protocolo regular.
5.	Retroalimentación de la información brindada	¿Le quedó clara la información? ¿Le puedo servir en algo más? / ¿Hay algo más en que pueda servirle? (Cuando corresponda) De acuerdo a la atención brindada, queda pendiente (detallar los pasos a seguir cuando corresponda)	2.- En caso quede alguna tarea pendiente, realizar la retroalimentación al usuario indicando en cuanto se tenga la respuesta se le informará al respecto.
6.	Reforzamiento de medios de comunicación e información	Si desea también puede visitar nuestra página web www.pronabec.gob.pe , o llamar a nuestra central telefónica: 01-6128230 y línea gratuita: 0800-000-18, asimismo, puede escribirnos por Whatsapp, Consultas en Línea o redes sociales como Facebook e Instagram, Toda la información sobre convocatorias se actualiza por estos medios.	1.- Instruir a los usuarios sobre todos los medios de información y comunicación que posee la institución, asimismo explicarle cómo acceder a ellos.
7.	Despedida	Muchas gracias por su comunicación. Que tenga buen día/ buena tarde. (Cuando corresponde)	1.- Despedir al usuario con un saludo de tiempo.



8.	Fin de la jornada laboral	<p>Gracias por escribirnos. Recuerde que el horario de atención es de lunes a viernes de 08:30 a. m. a 05:30 p. m. Escriba su consulta y número de DNI, lo atenderemos en el horario establecido. Saludos cordiales.</p>	<p>Se debe configurar un mensaje de ausencia para las consultas que ingresan fuera del horario de atención y días no laborables a fin de que el usuario conozca el tiempo aproximado de respuesta.</p>

Anexo n.º 11: Protocolo de atención en Intranet del Becario

Pasos	Mensaje	Recomendaciones
1.	Saludo	<p>1.- Toda consulta que ingrese por los canales virtuales debe ser atendida en un plazo máximo de 24 horas, contabilizadas dentro de los días laborales.</p>
		<p>2.- Una vez recibida la consulta del becario empezar el servicio a la brevedad. Evitar tiempos de espera no justificados.</p> <p>3.- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.</p> <p>4.- Ordenar nuestra atención empezando siempre por el saludo.</p> <p>5.- Comunicarse con el becario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la respuesta.</p>
2.	Resolver la consulta	<p>En relación a tu consulta: (se brinda información de acuerdo al tipo de consulta)</p>
		<p>1.- Es importante tener en cuenta que toda consulta recibida debe ser atendida de inicio a fin por la plataforma virtual, con la debida resolución del caso. Si es posible apóyese en imágenes, infografías, enlaces, videos, guías y todo tipo de contenido multimedia institucional que pueda servir.</p> <p>2. Utiliza frases como No te preocupes, de acuerdo, descuida, entre otros.</p> <p>2.- Analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso de los mismos. De ser así, informar al becario y</p>
	<p>(NOMBRE), tu solicitud no puede ser atendida por este medio, sin embargo, puedes presentarla a través de (detalle la opción correcta). Agradecemos tu comprensión.</p>	





PERÚ

Ministerio
de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

			brindar otras alternativas de solución.
		NOMBRE, ¿Puedes, por favor, precisarnos con más detalle tu solicitud o pregunta? o ¿Puedes facilitarnos algún dato adicional?	3.- Si la solicitud no es clara, conviene realizar preguntas abiertas a fin de identificar la necesidad del becario. Asimismo, si la solicitud lo amerita, pedir información adicional al becario para lograr identificar la consulta.
		NOMBRE, permítenos realizar las coordinaciones con el área pertinente. Te estaremos avisando en el más breve plazo. Muchas gracias	4.- Si la pregunta que ha formulado el becario es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario establecido para la atención se le debe comunicar. Para ello se debe tener en cuenta el sentido de urgencia de cada caso.
	3. Retroalimentación de la información brindada	NOMBRE, si tienes alguna consulta o duda adicional no dudes en comunicarse con nosotros. Estaremos atentos ante cualquier consulta.	1.- Retroalimentar al becario sobre la atención brindada o los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
			2.- Ofrecer orientación adicional antes de concluir el servicio
4.	Reforzamiento de medios de comunicación e información	Excepcionalmente, cuando no logres comunicarte con tu asesor puedes contactarte a nuestra central telefónica: 01-6128230 o línea gratuita: 0800-000-18. También puedes escribirnos por Whatsapp institucional: 966429596 o por Consultas en Línea: https://tramitepublico.pronabec.gob.pe/Consultas .	1. Instruir a los becarios sobre los medios de información y comunicación que posee la institución los cuales puede acceder en caso no tenga contacto con su asesor de bienestar de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento del Becario. 2. Tenga en cuenta las pautas para la atención de casos afecten el bienestar del beneficiario (Numeral 3.4.1 de la presente Guía)
5.	Despedida	Muchas gracias por tu comunicación, (NOMBRE). Quedamos a tu disposición.	1.- Despedir al becario recordándole que su comunicación ha sido importante para el PRONABEC



PERÚ

Ministerio
de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

Anexo n.º 12: Protocolo de atención en Intranet del Becario - casos especiales

Situación	Mensaje	Recomendaciones
1. Agresiones y faltas de respeto	(NOMBRE) te informamos que tu comportamiento va en contra del reglamento del becario. Te pedimos guardar respeto por tus compañeros becarios, los servidores y la Institución.	<p>1.- Cuando un becario comete faltas de respeto a través de la Intranet del becario, contra otro becario, un trabajador o la misma institución se debe reportar inmediatamente a la oficina y personas asignadas para estos casos, así como informar a su jefatura directa y asesores del becario.</p> <p>2.- Visualizada la agresión o falta del respeto del becario, identificar sus datos completos e I.E. de origen.</p> <p>3.- Guardar registro de la agresión o falta de respeto.</p>

Anexo n.º 13: Protocolo de redacción⁵ en Canal virtual

Recomendaciones	Detalle
Compruebe que el mensaje es claro	1.- Un mensaje en el que hay errores gramaticales, se evidencia falta de concordancia o sea ambiguo puede arruinar la comunicación. Si contiene errores, no cumplirá con su propósito.
Use los términos correctos	2.- Hay muchos extranjerismos que tienen una alternativa en español, utilícela.
Revise los signos de puntuación	3.- Recuerde que los vocativos deben aislarse entre comas. No olvide escribir tanto el signo de apertura como el de cierre de interrogación y exclamación. Ejemplo: ¿recuerda? ¡Ah!
Revise el mensaje	4.- Vuelva al primer punto. Un último vistazo al mensaje puede evitar errores e incluso, hacer que el mensaje sea más comprensible.
Uso de mayúsculas	5.- No utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponde por ortografía. Una palabra escrita solo en mayúsculas puede interpretarse como gritos en el lenguaje escrito.
Énfasis	6.- Si desea poner énfasis en alguna palabra o frase utilice Negrita .
Frases cortas.	7.- Use frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. Dividir las respuestas largas en párrafos de máximo cuatro oraciones.

⁵ Herrero, A. (27 de junio de 2018). 5 consejos antes de publicar en las redes sociales [Mensaje en un blog]. El blog de la Fundéu. Recuperado de <https://www.fundeu.es/blog/5-consejos-antes-de-publicar-en-las-redes-sociales/>

5.4 Avisos de horario de atención

Anexo 14 – Horario de atención⁶

ÁREA DE IMPRESIÓN: 45cm ancho x 62cm alto



HORARIO DE ATENCIÓN

LUNES A VIERNES

De 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Consultas en:

-  Línea gratuita: 0800-00018
-  (01) 612-8230
-  966 429 596



www.pronabec.gob.pe 

⁶ Elaborado por la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del Pronabec



PERÚ Ministerio de Educación

Guía de atención al ciudadano

Código: GU 001-01-MINEDU/PRONABEC

Versión: 1.0

Anexo 15 – Horario de atención partido (excepcional)⁷

ÁREA DE IMPRESIÓN: 45cm ancho x 62cm alto



PERÚ Ministerio de Educación



HORARIO DE ATENCIÓN

LUNES A VIERNES

De 8:30 a.m. a 1 p.m.

De 2 p.m. a 5:30 p.m.

Consultas en:

☎ Línea gratuita: 0800-00018

☎ (01) 612-8230

📞 966 429 596



www.pronabec.gob.pe



⁷ Elaborado por la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del Pronabec



5.5 Ante situaciones de urgencia o emergencia

Anexo n° 16: Insumos mínimos para botiquín de primeros auxilios⁸

NOMBRE	CANTIDAD MÍNIMA
Alcohol 70 ° 1000 cc	01 frasco
Agua Oxigenada 1000 cc	01 frasco
Gasas esterilizadas fraccionadas de 10 cm x 10 cm	01 paquete
Apósito esterilizados 10 cm x 10 cm	01 paquete
Esparadrapo 2.5 cm x 5m	01 rollo
Venda elástica diferentes tamaños	03 unidades
Bandas adhesivas (curitas)	10 unidades
Guantes descartables caja x 100 unidades.	01 caja
Termómetro de Mercurio o Digital	01 unidad
Jabón antiséptico	01 unidad



Anexo n° 17: Teléfonos de emergencia

Institución	Teléfono
Policía	105
Bomberos	116
SAMU	106
Escuadrón de Emergencias	482 - 8988
División de Policía de Tránsito	323 - 4908 / 324 -8309
División de Policía de Protección de Carreteras	431 - 6534
División de explosivos	481-2901 / 481- 5118
Unidad de Rescate	711- 6000/ 431- 3106
Comisaría de Mujeres	427- 9006 /428 -2700

⁸ Decreto Supremo N° 018-2016 – SA, Ley de 30200

Anexo 1: Insumos mínimos de botiquín de primeros auxilios en establecimientos comerciales.