Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres
"JUNTOS"

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

RESOLUCIÓN DE DIRECCION EJECUTIVA
Nº 052-2016/MIDIS/PNADP-DE

Lima, 12 ABR. 2016

VISTOS:

El Informe N° 006-2016-MIDIS/PNADP-UCI de fecha 12 de febrero de 2016, de la Unidad de Comunicación e Imagen, el Informe N° 061-2016-MIDIS/PNADP-UPP de fecha 18 de febrero de 2016, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, el Memorando N° 222-2016-MIDIS/PNADP-UVCC de fecha 28 de marzo de 2016, la Unidad de Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades; y, el Informe N° 105-2016-MIDIS/PNADP-UAJ del 06 de abril de 2016, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo Nº 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo Nº 062-2005-PCM y el Decreto Supremo Nº 012-2012-MIDIS, se creó el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS, adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social- MIDIS, el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza, priorizando progresivamente su intervención en los hogares rurales a nivel nacional; el Programa facilita a los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud- nutrición y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno – infantil y la escolaridad sin deserción;

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº 181-2013-MIDIS, se aprobó el nuevo Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres –JUNTOS, el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que formaliza su estructura orgánica, describe sus funciones generales, las funciones específicas de las unidades que lo integran, sus necesidades de personal, las funciones específicas y requisitos mínimos a nivel de puesto, así como, la descripción detallada y secuencial de los principales procesos técnicos y/o administrativos;

Que, en virtud de las normas antes señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS, y entre sus funciones se encuentran las de aprobar, ejecutar y derogar directivas, reglamentos y otras normas técnico - operativas o administrativas internas que requiera el Programa para su funcionamiento, de acuerdo con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el MIDIS;

Que, como parte de los principales procesos del Programa, se encuentra el Proceso de Orientación y Atención al Usuario, proceso dirigido a brindar el servicio de orientación y gestión de solicitudes de atención (consultas, sugerencias, pedidos, reclamos, quejas y denuncias) que formulen los ciudadanos y a partir del cual se genera información que constituye un elemento importante para propiciar la mejora continua;

Que, en este contexto, la Unidad de Comunicación e Imagen, presenta el Protocolo para la

Atención al Usuario del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS que tiene como objetivo definir el protocolo a seguir en la orientación y atención de las necesidades de información que presenten las usuarias(os) en las plataformas de orientación y atención al usuario. el Programa JUNTOS;

Que, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, en el marco de sus competencias y funciones, ha efectuado la revisión del Protocolo para la Atención al Usuario del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS, corresponde a las funciones y los procesos establecidos en el Manual de Operaciones, señalando que por lo que se considera pertinente el trámite de aprobación;

Con el visto de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, la Unidad de Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, la Unidad de Operaciones de Afiliación y Liquidación, la Unidad de Administración, la Unidad de Comunicación e Imagen, la Unidad de Tecnologías de Información y la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las facultades previstas en el Decreto Supremo Nº 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo Nº 062-2005-PCM y el Decreto Supremo Nº 012-2012-MIDIS; la encargatura dispuesta por Resolución Ministerial N° 249-2015-MIDIS; y, de acuerdo al Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres –JUNTOS, aprobado por Resolución Ministerial Nº 181-2013-MIDIS.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el "Protocolo para la Atención al Usuario del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS" que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Disponer que todas las Unidades del Programa realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento con la normativa aprobada en el Artículo 1°.

Artículo 3º.- Disponer que la Unidad de Comunicación e Imagen realice la difusión y socialización de los procedimientos entre los integrantes del Programa, a fin de orientar respecto a su debida aplicación.

Regístrese y Comuníquese.

José Luis Villalobos Castillo
Director Ejecutivo (e)
Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"

Protocolo para la atención al usuario

1. OBJETIVO

Definir el protocolo a seguir en la orientación y atención de las necesidades de información que presenten las usuarias(os) en las plataformas de orientación y atención al usuario.

2. ALCANCE

El protocolo aplica a todas las atenciones recibidas a través de los diferentes canales de recepción: Plataformas de atención al usuario en la sede central y en las Unidades Territoriales, correo electrónico, redes sociales, teléfono.

3. RESPONSABILIDAD

El Coordinador de Orientación y Atención al Usuario	:	Es responsable de monitorear la correcta aplicación del protocolo de en las plataformas de atención al usuario del Programa Juntos.
El Técnico de Orientación y Atención al Usuario	:	Es responsable de aplicar adecuadamente, en cada una de las atenciones, el presente protocolo.

4. BASE LEGAL

- Ley Nº 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, y modificatorias.
- Ley Nº 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública y modificatorias.
- Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Decreto Supremo Nº 032-2005-PCM que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, modificado por los Decretos Supremos Nº 062-2005-PCM y Nº 012-2012-MIDIS.
- Decreto Supremo Nº 003-2015-MC, que aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Henrry Ruiz – Coordinador de Orientación y Atención al Usuario	Milagros Rumiche – Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen	José Villalobos Castillo – Director Ejecutivo (e)

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal de Transparencia es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

- Resolución Ministerial N° 181-2013-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres – JUNTOS
- Resolución Ministerial N° 058-2013-MIDIS que aprueba la Directiva N° 004-2013-MIDIS "Lineamientos generales para la gestión de orientación y atención al usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".
- Resolución Ministerial N° 213-2015-MIDIS, que aprueba la Directiva N°011-2015-MIDIS, "Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales: "Orienta MIDIS"
- Resolución Ministerial Nº 150-2013-MIDIS, aprueba la directiva Nº 009 -3013-MIDIS, "Lineamientos para la incorporación del enfoque de interculturalidad en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 169-2015-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba la Directiva N° 20-2015-MIDIS/PNADP-DE, Directiva del Proceso de Orientación y Atención al Usuario del Programa JUNTOS

5. INSTRUCCIONES

5.1 Todas las atenciones recibidas a través de los diferentes canales del Programa serán registradas en el Sistema Orienta MIDIS.

5.2 Todos los integrantes de las plataformas de atención al usuario del Programa JUNTOS deberán mantener operativo y habilitado el software SITC del Programa en su ordenador para facilitar la atención al usuario.

5.3 Todas las atenciones deben tender a ser lo más resolutivas posibles, considerando los desplazamientos de las titulares de los hogares a lugares, algunas veces distantes.

5.4 Tipos de atención.

5.4.1 Atención presencial

a. El personal de seguridad

- Solicita amablemente al usuario su Documento Nacional de Identidad (DNI) y lo guiará a la plataforma de atención.
- Si no es horario de atención, indicará al usuario cuales son los horarios en el cual puede ser atendido por el personal del Programa JUNTOS, además informará el número de teléfono de la línea gratuita 18 80.

b. Técnicos de Atención al usuario

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal de Transparencia es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

- El Técnico de Atención al usuario saludará con cortesía, presentándose indicando su nombre y demostrando interés por la persona. ."Buenos días/Buenas tardes, bienvenido al Programa JUNTOS mi nombre es..... y estoy aquí para ayudarlo(a).
- Las atenciones presenciales deben ser de preferencia en la lengua materna de la usuaria.
- Establezca contacto visual con el usuario, mantenga una imagen serena y amigable.
- Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando el uso de tecnicismos
- En todo momento muestre una sonrisa para darle confianza y seguridad al usuario.
- No está permitido el uso de audífonos, celulares, redes sociales mientras se atiende al usuario.
- Solicite amablemente al usuario su DNI, utilizando siempre el término señor o señora y desde ese momento diríjase al usuario por su nombre/apellido.
- Ponga atención a lo que este expresa, escuche sin interrumpir, ocasionalmente, asienta para que el usuario perciba que está siendo escuchado.
- Cuide la expresión de su rostro, evite manifestaciones, gestuales y verbales negativas.
- Verifique la información en el SITC para tener mayor objetividad del estado del hogar del usuario.
- Si se trata de una consulta responda inmediatamente orientándolo adecuadamente y de forma sencilla para que el usuario se sienta satisfecho y sepa que hacer desde ese momento en adelante.
- Conserve orden y organización del lugar donde atenderá al usuario. (tablero limpio); despeje el espacio y mantenga sobre este solo el material que utilizará frecuentemente (cuaderno o block, lapicero)
- Pregunte al usuario si desea realizar alguna otra consulta.
- Infórmele sobre los números telefónicos a los que puede acceder, como línea fija, línea gratuita 1880, celular, correo electrónico.
- Exprese dos mensajes institucionales tales como:
    - Lleve a todos sus hijos e hijas a todos sus controles de salud cada vez que lo pida el personal de salud.
    - Sus hijos deben asistir todos los días al colegio.
- Entregue su DNI al usuario e invítelo a regresar en cualquier momento.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal de Transparencia es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

5.4.2 Atención telefónica

- Salude al usuario y luego diga su nombre: Programa JUNTOS, buenos días/buenas tardes, Mi nombre es... ¿En qué podemos ayudarlo? ¿Cuál es su consulta?
- Escuche atentamente, solicite el nombre y DNI del usuario.
- Preguntar ¿Es usted usuario del programa?, si la respuesta es SI buscar en la bases de datos del SITC para conocer la situación real del usuario. Si la respuesta es NO proceda a orientar acerca de los requisitos para acceder al Programa JUNTOS.
- Escuche sin interrumpir, si no quedó clara la explicación del usuario puede hacer preguntas para esclarecer el tema. Ejemplo: ¿Ha cumplido con enviar a sus hijos a la escuela o llevarlos a sus controles al EE.SS? ¿Informó al Gestor Local del cambio de I.E. de su menor hijo(a) para que pueda hacer la verificación correspondiente?
- Informe al usuario la situación actual en la que el hogar se encuentra. Esta información lo encontrará en el SITC.
- Responda inmediatamente para que el usuario entienda que hacer a partir de ese momento.
- Si existe la necesidad de devolver la llamada, debe solicitarse el número para contactarse con el usuario(a): Sra. Verónica indíqueme un número telefónico para poder contactarla por favor.
- Agradezca la llamada y reitérele que el Programa JUNTOS esta para servirlo. Infórmele los números telefónicos a los que puede acceder, como línea fija, línea gratuita 18 80, correo electrónico u otro.
- Exprese dos mensajes institucionales tales como:
  - Ahorre su dinero para enfrentar emergencias.
  - Si usted está embarazada, asista a sus controles prenatales.
- Despídase cordialmente, motive a que el usuario vuelva a comunicarse en cualquier momento.
- <u>En caso de ser necesario dejar a un usuario en espera</u>
  - Informe al usuario (a) el motivo por el cual va a ponerlo en espera
  - No dejar en espera a un usuario (a) por más de 30 segundos, siempre retome la llamada informando al usuario (a) la razón de la espera.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal de Transparencia es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

- Cuando retome la llamada, comience diciendo: Sra. Verónica gracias por la espera y disculpe la molestia…

- **Transferencia de llamadas**

  - Transfiera solo aquellas llamadas que usted no puede atender.
  - Antes de transferir la llamada, informar a los usuarios (as) la razón por la que lo va a transferir.
  - Cuando transfiera la llamada, esperar a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del usuario (a) y el motivo de la llamada.
  - Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llamar al usuario (a) por su nombre y/o apellido verificar con una breve reseña la información que ha recibido.

5.4.3 Atención itinerante

- En coordinación con la Unidad Territorial se aprueba el plan de salidas itinerantes del personal de Plataforma de Atención al Usuario de las unidades territoriales a los distritos del ámbito del Programa para la realización de las atenciones itinerantes a los usuarios cuando las atenciones se realicen en fechas de operativo de pago. El orientador contará con herramientas necesarias para brindar una buena atención al usuario como: Celular, Laptop, Fichas FAD entre otros.
- Las atenciones itinerantes deben ser de preferencia en la lengua materna de la usuaria.
- Solicitar autorización a las autoridades antes de ingresar a una comunidad andina o amazónica, indicando qué se va hacer y con quiénes.
- Promover la participación de la usuaria y su pareja, en el marco de los compromisos del hogar.
- Salude al usuario, identifíquese como colaborador del Programa Juntos, luego dígale su nombre.
- Pregunte amablemente el nombre del usuario y número de DNI, escuche la consulta del usuario.
- Pregúntele ¿Es usted usuario del programa? Si la respuesta es SI consultar la situación del usuario en el SITC y orientar en forma

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal de Transparencia es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

precisa. Si la respuesta es NO indicar los requisitos para acceder al Programa JUNTOS.

- Escuche atentamente, ocasionalmente, asienta y sonría, muestre interés para que el usuario perciba que está siendo escuchado.
- Cuide la expresión de su rostro. Evite manifestaciones, gestuales y verbales negativas.
- Con el propósito de corroborar lo que ha expresado el usuario, reitérele la respuesta. De esta forma tendrá total certeza de ayudarlo.
- Si se encuentran en lugar donde no hay internet llene la ficha FAD y solicitar el número de teléfono celular o fijo para comunicarnos posteriormente con él o ella.
- Exprese dos mensajes de despedida tales como:
  - Ahorra tu dinero para enfrentar emergencias.
  - Si usted está embarazada, asista a sus controles prenatales.
- Agradezca su presencia y reitérele que JUNTOS esta para servirlo, infórmele sobre los números telefónicos a los que puede acceder, como línea fija, línea gratuita 1880, celular, correo electrónico.

5.4.4 Atención en redes sociales

- El responsable de las redes sociales de la Unidad de Comunicación e Imagen deberá revisar diariamente las consultas presentadas por los usuarios.
- El responsable de las redes sociales traslada la consulta al coordinador de Atención al Usuario a través de correo electrónico.
- El Coordinador identifica y analiza la solicitud, de ser una respuesta inmediata, formula la respuesta y remite al responsable de las redes sociales para que responda al usuario por el mismo medio (redes sociales).

5.4.5 Atención por correo electrónico

El Programa Juntos cuenta con el correo electrónico servicioalusuario@juntos.gob.pe el cual es monitoreado diariamente por el personal de atención al usuario de la sede central para recepción de las consultas, quejas, reclamos de los usuarios, denuncias, reclamos y pedidos.

- Recibida la consulta del usuario a través del correo electrónico se procederá a verificar nombre o número de DNI en el SITC para

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal de Transparencia es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

responder al usuario en el menor tiempo posible, de preferencia en el mismo día de recibido el correo.

- Si el correo no tiene datos que ayude a identificar la solicitud, se enviará un mail al mismo correo en el cual se solicite nos brinde los datos necesarios para poder ayudarlo: nombre, número de DNI, dirección, teléfono celular.
- Exprese un mensaje de despedida cordial a nombre del Programa Juntos alineado a los procesos operativos

5.4.6 Atención de reclamos, quejas y/o denuncias

Los reclamos, quejas y/o denuncias de los usuarios pueden llegar a la plataforma de atención al usuario a través de los diferentes canales de atención del Programa JUNTOS para ello, el Técnico de Orientación y Atención al Usuario deberá:

- Solicitar el nombre del usuario, número de DNI, número de teléfono y dirección domiciliaria; escuchar y tomar nota de la manifestación del usuario.
- Derivar el reclamo, queja o denuncia, a través de correo electrónico al JUT/Jefe de Unidad con copia al Coordinador de Orientación y Atención al Usuario, quien procederá de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento para la atención de quejas, reclamos, denuncias y alertas de las usuarias y/o partes interesadas (PNADP-UCI-OAU-P-002).

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01	Elaboración inicial del documento			UCI

7. REGISTROS

Correos electrónicos

8. ANEXOS

Ninguno

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal de Transparencia es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA