

**DISPOSICIONES QUE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL
PROGRAMA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA - PRONIED**

1. FINALIDAD

Establecer y uniformizar los procedimientos que permitan al usuario del PRONIED una atención de calidad, confiable y oportuna respecto de las solicitudes presentadas a la entidad.

2. OBJETIVO

Establecer procedimientos, actividades y responsabilidades para el proceso de Atención al Usuario en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED.

3. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente directiva son de aplicación a todos los órganos del Programa Nacional de Infraestructura Educativa – PRONIED.

4. BASE NORMATIVA

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores en lugares de atención al público.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 004-2014-MINEDU, Creación del Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED.
- Resolución Ministerial N° 036-2012-ED, aprueba las "Normas para la Formulación y Aprobación de Directivas en el Ministerio de Educación".
- Resolución Ministerial N° 034-2016-MINEDU, aprueba el "Manual de Operaciones del Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED".

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones:

- a) **Atención al Usuario:** Es la asistencia que brinda el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED a los usuarios, la cual comprende entre otros, las consultas, reclamos, quejas por defecto de tramitación, pedidos de atención especializada.
- b) **Canales de atención:** Son las diversas modalidades que se utilizan para facilitar a los usuarios la presentación de sus solicitudes de atención.
- c) **Consulta:** Es toda solicitud de información que presenta el usuario para que se le proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre o desconocimiento relacionado, entre otros aspectos



generales, a las funciones del PRONIED, así como respecto al estado de sus expedientes.

- d) **Hoja de Reclamación:** Documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos.
- e) **Libro de Reclamaciones:** Es el documento físico o virtual provisto por el PRONIED para que los usuarios formulen sus reclamos. El Libro de Reclamaciones del PRONIED se encuentra a disposición de los usuarios en la sede central de la Entidad, así como a través del Portal Institucional.
- f) **Pedidos de Atención Especializada - PAE:** Es toda solicitud del usuario mediante la cual se requiere la atención directa por parte de un profesional y/o técnico especialista, coordinador o jefe de los órganos del PRONIED, encargados de la atención del expediente.
- g) **Protocolo de atención:** Es el documento que contiene orientaciones conductuales básicas que deben cumplirse para facilitar la gestión del servicio de atención al usuario en el proceso de atención a los mismos.
- h) **Queja por defecto de tramitación:** Es un mecanismo procesal presentado ante el superior jerárquico del servidor a quien se le atribuye los defectos de tramitación incurridos en un procedimiento, orientado a obtener su corrección, con la finalidad de acelerar la atención del mismo, conforme lo establecido en el artículo 158° de la Ley 27444.
- i) **Reclamo:** Es toda expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto del servicio de atención brindado por el PRONIED, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.
- j) **Servicio de Atención al Usuario - SAU:** Es el equipo, dependiente de la Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario, encargado de brindar orientación a los usuarios sobre consultas, quejas por defectos de tramitación, reclamos o pedidos de atención especializada.
- k) **Usuario:** Persona Natural o Jurídica que ha iniciado un trámite en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED o ciudadano que ingresa a la entidad por información.

5.2.

Canales de Atención:

El Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED, a fin de cubrir la necesidad de información de los usuarios y orientar a los mismos, ha implementado los siguientes canales de atención:

- a) **Canal Presencial:** Es la modalidad de atención en la que se tiene contacto directo con el usuario a través del Servicio de Atención al Usuario en la Sede Institucional del PRONIED. Se podrán realizar por este medio, consultas y pedidos de atención especializada. El personal del SAU, absolverá la consulta efectuada o en su defecto canalizará su atención ante el órgano competente.
- b) **Canal Telefónico:** Es la modalidad de atención en la que los usuarios pueden solicitar atención a través de la Línea Gratuita 0800 -11-100, en los anexos



El Servicio de Atención al Usuario - SAU, coordina con cada Unidad Zonal, la atención a los usuarios, por vía telefónica o a través del correo electrónico, sobre las consultas, quejas por defectos de tramitación, reclamos o pedido de atención especializada que hayan sido remitidas a dichas Unidades Zonales, para lo cual estas deberán asignar una persona para que coordine con el personal de atención al usuario, con la finalidad de que el SAU pueda brindar la atención oportuna a las solicitudes.

6.3 Procedimientos del Servicio de Atención al Usuario - SAU

6.3.1 Procedimiento de atención de Consultas:

Efectuada una Consulta por parte del usuario debidamente identificado, el Equipo del SAU procede a la recepción de la misma, registrándola en su sistema.

Dependiendo de la consulta (incertidumbre sobre las funciones del PRONIED o estado del expediente administrativo en el que es parte el usuario) se gestionará la atención de la misma.

a) En caso la consulta se trate del estado del expediente administrativo, el SAU brindará información del mismo en el acto.

En caso, el usuario solicite mayor información respecto al tratamiento de su expediente, se gestionará un Pedido de Atención Especializada al órgano competente responsable de atender el expediente, para que brinde la información requerida.

b) En caso la consulta ingresada trate de una incertidumbre sobre las funciones del PRONIED, el SAU procederá a la absolución de la misma. En caso, no sea posible atender la consulta en el momento o esta sea compleja, se correrá traslado de la misma al órgano competente, que deberá absolverla en el acto o en su defecto en un plazo máximo de siete (07) días hábiles. En este último caso y con el informe del órgano competente, el SAU formalizará la respuesta al usuario. Con la respuesta brindada se cierre la atención.

6.3.2 Procedimiento para la atención de Reclamos:

La Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario – UTDAU es el responsable del Libro de Reclamaciones del Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos.

El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo éste ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, la UTDAU deberá consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

La Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario - UTDAU, a través del Equipo de Servicio de Atención al Usuario - SAU efectuará el seguimiento respectivo y coordinará la atención del reclamo, obligándose a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos.

6.3.2.1 Contenido del Reclamo.-



N° 27218 o 27217 de la Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario. Se podrán realizar por este medio, consultas de carácter general. De identificarse casos de quejas por defectos de tramitación, reclamos o pedidos atención especializada se orientará al usuario para que éste utilice el canal presencial, escrito o virtual.

- c) **Canal Virtual:** Es la modalidad de atención mediante la cual los usuarios pueden solicitar atención a través de mecanismos informáticos como el correo electrónico institucional y formularios web (orientacionpronied@minedu.gob.pe). Se podrán realizar por este medio, consultas y reclamos. Para todas las solicitudes que ingresen por este canal, el SAU remitirá al usuario un primer correo de confirmación de recepción de la comunicación, dentro de las veinticuatro (24) horas de recibido, indicándosele al usuario en caso no se pueda atender su solicitud por este medio, que su pedido se remitirá al órgano competente. De ser el caso, se le solicitará sus datos personales al usuario, a fin de contactarse con él.
- d) **Canal Escrito:** Es la modalidad de atención en la que se tiene contacto con el usuario a través del envío de documentos. El usuario accede a este canal, presentando los mismos a través de Mesa de Partes del PRONIED. Se podrán realizar por este medio, consultas, reclamos, queja por defecto de tramitación y pedido de atención especializada, pudiendo utilizar los formatos establecidos para tal efecto.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 El Servicio de Atención al Usuario - SAU

6.1.1 Alcance

El SAU, se brinda a todo usuario que acude a la Sede del PRONIED o utiliza el canal de atención telefónico, virtual o escrito, y comprende entre otras las siguientes actividades:

- 
- a) Información sobre el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED y sus funciones.
 - b) Información general sobre el estado de expedientes de los usuarios.
 - c) Orientación sobre los procedimientos del PRONIED.
 - d) Recepción y canalización de consultas, reclamos, quejas por defectos de tramitación.
 - e) Recepción y coordinación para la atención de los pedidos de atención especializada por los especialistas, coordinadores y/o jefe de los órganos competentes.

6.2 Coordinaciones con las Unidades Zonales



Para cumplir con los objetivos del Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED, se viene aplicando una gestión desconcentrada, a través del funcionamiento de Unidades Zonales en diversas partes del país que tienen por objeto garantizar el desarrollo de las operaciones que ejecuta el PRONIED en un área geográfica.



Todo Reclamo que presente el usuario debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha de reclamo.
- b) Nombre, domicilio, número de DNI, número de carné de extranjería (en caso de ser extranjero), Registro Único de Contribuyente (en caso de ser persona jurídica) teléfono y correo electrónico del reclamante.
- c) Dirección a donde se efectuará la notificación de la respuesta.
- d) Descripción o detalle del reclamo.
- e) Firma del usuario.

El Equipo de Servicio de Atención al Usuario - SAU deberá orientar al usuario respecto a la forma de presentación del Reclamo y verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información mínima antes descrita, entregándole de manera inmediata una copia o constancia del reclamo efectuado. En caso el usuario decida no consignar alguno de los datos contenidos en la información mínima, el personal del SAU deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la Hoja de Reclamación, informando al usuario las consecuencias de su omisión.

6.3.2.2 Procedimiento de atención del reclamo interpuesto de forma presencial (física)

- a) La Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario - UTDAU, en su calidad de responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo de un (1) día de interpuesto el Reclamo, realizará las siguientes acciones:

- Verificar si la Hoja de Reclamación contiene la totalidad de la información mínima requerida. De no ser así se procederá a archivar el Reclamo.

- Verificar si se trata de un Reclamo.

En caso se verifique que la información consignada en la Hoja de Reclamación no corresponde a un Reclamo conforme a los términos descritos en el literal i) del numeral 5.1) de la presente Directiva, procederá a archivar el Reclamo e informar al usuario de dicha circunstancia.

En el caso antes descrito, de verificar que la información consignada corresponde a un Reclamo y se encuentra bajo la competencia del PRONIED, comunicará al órgano correspondiente el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación para que proceda con el trámite respectivo.

- b) De proceder el reclamo, el Jefe del órgano involucrado presentará en un plazo de siete (07) días hábiles un informe detallando lo siguiente:

- Descripción del Reclamo.
- La explicación de lo ocurrido.
- De ser el caso, las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro.
- Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicará las acciones adoptadas al respecto.

- c) La Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario considerando lo indicado por el jefe del órgano involucrado, elaborará en el plazo de siete (07)



días hábiles, la respuesta al usuario y se le remitirá al domicilio que haya consignado, cerrándose con ello la atención del Reclamo.

En la elaboración de la respuesta del Reclamo, el SAU deberá indicar las acciones adoptadas tendentes a que la Entidad mejore sus procedimientos. Sólo en el caso en que el usuario haya indicado que se le responda por correo electrónico, la respuesta se le enviará por dicho medio.

6.3.2.3 Procedimiento de atención del reclamo interpuesto de forma no presencial (virtual).

La Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario - , responsable del Libro de Reclamaciones del PRONIED con su acceso al aplicativo informático del "Libro de Reclamaciones del Portal Institucional" verificará diariamente si se han registrado o no reclamos.

De encontrar el registro de un Reclamo, el procedimiento continuará conforme a lo dispuesto en el numeral 6.2.2.2 de la presente Directiva.

6.3.3 Procedimiento para la atención de Quejas por defectos de tramitación:

En cualquier momento, los usuarios pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la respuesta definitiva del asunto en la instancia respectiva.

En ningún caso se suspenderá la tramitación del procedimiento en que se haya presentado queja, y el oficio respuesta será inimpugnable.

El superior jerárquico del quejado que conoce la queja puede disponer motivadamente que otro servidor de similar jerarquía al quejado, asuma el conocimiento del expediente cuyo tratamiento se cuestiona.

El Equipo del Servicio de Atención al Usuario - SAU efectuará el seguimiento respectivo a fin de que la queja sea atendida en el plazo establecido por ley tres (03) días hábiles.

a) Contenido de la Queja por defectos de tramitación.

- Fecha de la queja.
- Nombre, domicilio, número de DNI, número de carné de extranjería (en caso de ser extranjero), Registro Único de Contribuyente y documento de acredite su calidad de representante (en caso de ser persona jurídica) teléfono y correo electrónico del quejoso.
- Unidad orgánica o persona quejada.
- Número de expediente sobre el que recae la queja.
- Identificación clara y precisa de la queja citándose el deber infringido y la norma que lo exige.
- Relación de documentos adjuntos.
- Firma o huella dactilar.

b) Procedimiento de atención de la queja interpuesta



El Equipo del Servicio de Atención al Usuario - SAU deberá verificar los datos obligatorios a consignar en la queja. Verificado el cumplimiento de los datos requeridos, se procederá a registrar la queja, caso contrario se otorgará al usuario un plazo de dos (02) día hábiles para su subsanación, vencido los cuales se considerará como no presentada la queja.

El SAU remitirá en el día, la queja por defectos de tramitación al superior jerárquico del quejado, quien deberá correr traslado de la misma al quejado a fin de que emita su informe detallado correspondiente en el plazo de dos (02) días hábiles.

c) Oficio respuesta

El oficio respuesta que atiende la queja deberá emitirse en el plazo de tres (03) días hábiles de presentada la misma y será notificada dentro del plazo de cinco (05) días posteriores a su expedición, a través del SAU. En caso de declararse fundada la queja, el oficio respuesta dispondrá las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, disponiendo las actuaciones necesarias orientadas a la determinación de responsabilidades y aplicación de sanciones de ser el caso.

Con la respuesta brindada al usuario, se cerrará la atención de la Queja.

6.4 Disposiciones aplicables para los Pedidos de Atención Especializada - PAE

El Equipo del Servicio de Atención al Usuario - SAU canalizará los PAE al Jefe del órgano del PRONIED en el que se encuentra la solicitud presentada por el usuario, indicándole los antecedentes y motivo del pedido, a fin de que disponga la atención del mismo a través del personal competente (profesional especialista, coordinador o inclusive el mismo jefe del órgano).

La atención de los PAE se realizará dentro del horario de trabajo y de forma inmediata, salvo situaciones de carga laboral o ausencia del personal competente, en cuyo caso se podrá programar la atención del pedido para otro día.

El SAU se comunicará con el jefe del órgano competente que tiene a su cargo el expediente materia de consulta, a fin de que se coordine la fecha y hora de la cita a programarse, a efectos de consignarse en el formato del PAE (Anexo N° 02).

El día programado, el personal del SAU anunciará la llegada del usuario que ya cuenta con cita previa. En el supuesto de que el personal competente con quien se tiene programada la reunión por un hecho de fuerza mayor no se encuentre, el jefe del órgano realizará todas las acciones necesarias para que el usuario sea atendido debidamente. En caso, sea necesaria la presencia del profesional que no se encuentra, se programará una nueva fecha para dar atención a la solicitud del usuario.

En el caso de usuarios que vienen de provincias, los órganos competentes deberán agotar todas las acciones para que dicha atención pueda ser brindada en el momento. En caso no sea posible la atención, el SAU deberá programar una cita a la mayor brevedad posible.



Si la atención brindada requiere de acciones posteriores, el órgano competente informará de ello al SAU a fin de que pueda realizarse el monitoreo respectivo. Una vez brindada la respuesta al usuario, se da por cerrado el pedido efectuado.

6.5 Monitoreo de la gestión de atención al usuario

El Equipo del Servicio de Atención al Usuario - SAU monitoreará la gestión de las diferentes solicitudes de atención recibidas (consultas, quejas por defectos de tramitación, reclamos y pedidos de atención especializada), a través de los diferentes canales de atención, a fin de garantizar que sean atendidas dentro de los plazos establecidos, enviando alertas a los órganos competentes cuando hay una demora en la atención de las solicitudes.

La Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario - UTDAU a través del SAU emitirá un informe mensual estadístico a la Dirección Ejecutiva de las atenciones sobre casos relevantes para la gestión institucional.

7. RESPONSABILIDADES

La Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario - UTDAU es responsable de supervisar las actividades del equipo del Servicio de Atención al Usuario para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

El Servicio de Atención al Usuario tiene la responsabilidad de brindar toda la orientación necesaria al usuario y agotar todos los mecanismos que tiene a su alcance para garantizar una atención especializada, oportuna y de calidad por parte de los órganos competentes.

El profesional especialista, los coordinadores y jefes de los órganos competentes deberán brindar atención adecuada y satisfactoria a los usuarios, respecto a las consultas, quejas por defectos de tramitación, reclamos presentados y pedidos de atención especializada.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante Resolución Directoral Ejecutiva.
- 8.2 Las solicitudes efectuadas en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se tramitarán conforme a la ley de la materia.
- 8.3 Los Reclamos formulados por los usuarios se efectuarán a través del formato establecido en el Libro de Reclamaciones (físico o virtual).

9. ANEXOS

- ANEXO N° 01: FORMATO DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN
- ANEXO N° 02: FORMATO DE PEDIDO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA-PAE PARA PROGRAMAR CITA.
- ANEXO N° 03: PROTOCOLO QUE REGULA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PRONIED



ANEXO N° 01

FORMATO DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN		
SINAD N°:		
FECHA DE LA QUEJA:		
DATOS DEL USUARIO		
Nombre y Apellidos:		
DNI/CE:	RUC:	
<i>(Nota: En caso de ser persona jurídica deberá adjuntarse el documento que acredite su calidad de representante)</i>		
Teléfono:	Correo electrónico:	
Domicilio:		
Distrito:	Provincia:	Departamento:
DE LA ENTIDAD		
Unidad Orgánica o Persona Quejada:		
N° de Expediente sobre el que recae la queja:		
DE LA QUEJA		
Motivo de la Queja <i>(Identificación clara y precisa de los hechos, citándose el deber infringido y la norma que lo exige):</i>		
<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div>		
Relación de Documentos adjuntos:		
1)...		
2)...		
Observaciones:		



 Firma o Huella dactilar del Usuario

ANEXO N° 02

FORMATO DE PEDIDO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA (PAE) PARA PROGRAMAR CITA		
SINAD N°:		
FECHA DEL PAE: / /		
DATOS DEL USUARIO		
Nombre y Apellidos:		
DNI/CE:		RUC:
<i>(Nota: En caso de ser persona jurídica deberá adjuntarse el documento que acredite su calidad de representante)</i>		
Teléfono:		Correo electrónico:
Domicilio:		
Distrito:	Provincia:	Departamento:
DE LA ENTIDAD		
Unidad Orgánica y Personal que atenderá el PAE <i>(profesional especialista, coordinador o jefe del órgano):</i>		

<i>* Este rubro deberá ser llenado por el personal del SAU.</i>		
DEL PEDIDO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA		
Fecha de la cita programada del PAE: / /		
Motivo del PAE:		

Observaciones:		



Firma o Huella dactilar del Usuario

ANEXO N° 03

PROTOCOLO QUE REGULA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA - PRONIED

1.1. De la atención al Usuario:

- Las oficinas donde se atenderá al público deben encontrarse siempre limpias y ordenadas (Mesa de Partes, Recepción, Plataforma del SAU).
- Las oficinas donde se atenderá al público deben contar con señalización externa que indiquen su ubicación a fin de permitir la fácil orientación de los usuarios a las áreas básicas como: Mesa de Partes, Plataforma del SAU, servicios higiénicos, sala de espera.
- Las oficinas del Servicio de Atención al Usuario - SAU y Recepción deben funcionar en el horario establecido y durante un periodo de ocho (8) horas diarias consecutivas en el marco del D.S. 083-2009-PCM.
- Evitar la colocación de objetos que obstruyan el acceso al libre tránsito dentro de los ambientes de atención al usuario.
- La comunicación entre el personal de la Entidad, sobre todo en presencia de los usuarios, debe realizarse manteniendo un trato respetuoso. No se debe gritar o levantar la voz. Cualquier desencuentro de opiniones debe resolverse lejos de la presencia de los usuarios.
- No está permitido ingerir alimentos durante la atención a los usuarios.
- No está permitido mantener comunicaciones personales (vía telefónica, correo electrónico, redes sociales o cualquier otro tipo de mensajería instantánea) durante la atención a los usuarios.
- No está permitido mantener equipos de audio encendidos en los ambientes abiertos al público.
- No está permitido recibir obsequios de ningún tipo de parte de los usuarios.
- Disponer en un lugar visible de las oficinas donde se atenderá al público, información referencial básica para los usuarios (horarios de atención de la entidad, información sobre procedimientos de la entidad, etc.)

1.2. Presentación del Personal del Servicio de Atención al Usuario

El personal responsable de SAU, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El personal del SAU, debe presentarse correctamente vestido, exhibiendo el fotocheck que lo identifique como servidor de la entidad.
- Mantener siempre el cabello ordenado, peinado y sujetado, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el



cabello en caso del personal femenino deben ser de preferencia en color negro, azul marino o marrón.

1.3. Comunicación Verbal

El personal del SAU deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches"; e inmediatamente después dar la bienvenida "Bienvenido(a) al Servicio de Atención al Usuario del PRONIED".
- Invitar al usuario que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:
 - a. ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
 - b. ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?
- No está permitido saludar de la siguiente manera:
 - a. ¿Para qué soy bueno/buena?
 - b. ¿A qué ha venido usted?
 - c. ¿Qué desea?
 - d. ¿Qué quiere hacer?
 - e. ¿Qué pasa señor/señora?
 - f. Hola
- La actitud para la atención del usuario debe ser asequible, no debe ser seria ni cortante.
- Se debe brindar información precisa y clara de acuerdo a la solicitud del usuario. Asimismo, dar a conocer los procedimientos de gestión para la presentación de un documento a la institución.
- Mostrar seguridad en el conocimiento de los temas.
- Hablar en tono de voz amable, calmada demostrando interés y seguridad. Sin embargo no se debe entablar conversaciones muy casuales o íntimas que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención. Se debe promover un diálogo amigable que haga sentir al usuario bienvenido y cómodo para realizar la gestión.
- Evitar el uso de tecnicismos, refranes o anécdotas cuando se converse con el usuario.
- No está permitido en la atención de los usuarios expresiones de carácter político o religioso.

1.4. Comunicación No Verbal

- Mantenga contacto visual que corresponda.
- En lo posible mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
- Debe evitarse llevarse las manos en los bolsillos, cruzar los brazos y tocarse con frecuencia el rostro, la frente o el cabello.



1.5 Trato respetuoso y Atención Preferente.

- La atención a los usuarios debe ser siempre cordial y con respeto.
- Debe dirigirse al usuario tratándolo de usted.
- De identificarse una persona que requiera atención preferente, debe priorizarse su atención conforme lo establecido en la Ley N° 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

1.6 Consideraciones Complementarias

- En toda atención presencial los usuarios invierten tiempo y recursos para su traslado, por lo que debe procurarse agotar todas las acciones posibles para dar solución a las necesidades de información de los usuarios de manera inmediata. En caso que ello no sea posible, debe informarse al usuario de manera precisa, clara y sin generar expectativas las razones por la cuales no fuera posible dar la respuesta. No debe ofrecerse aquello que no se está en posibilidad de cumplir.
- En caso de que el usuario se encuentre inseguro, desconfiado, preocupado o confuso, se debe transmitir tranquilidad, mostrar confianza y apoyo.
- En toda atención se debe asegurar que el usuario ha comprendido las explicaciones brindadas y que se lleve el concepto claro sobre en qué consiste el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED y el alcance de sus funciones.
- En caso la solicitud del usuario esté relacionada con algún trámite documentario se debe orientar para su presentación en el órgano correspondiente, informándole sobre el procedimiento a seguir.

1.6.1 Atención Presencial a la Ciudadanía.

N°	Responsable	Descripción
01	Personal de Seguridad o Anfitrión	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir al usuario con un saludo cordial de bienvenida
02	Personal de Seguridad o Anfitrión.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el motivo de la visita del Usuario. Si es caso de información u orientación, lo acompañará hacia la plataforma del Servicio de Atención al Usuario - SAU.
03	Personal Responsable de Atención al Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • El responsable de atención al Usuario, debe saludar con cortesía y presentarse indicando su primer nombre.



DIRECTIVA N° 009 2016- MINEDU/VMGI-PRONIED
 "DISPOSICIONES QUE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE
 INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA - PRONIED"

04	Personal Responsable de Atención al Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar amablemente al usuario su DNI para registrar sus datos. Desde ese momento se dirigirá al usuario por su nombre. Ejm. Sr. José/Sra. María
05	Personal Responsable de Atención al Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Agradecer el tiempo de espera para el registro de sus datos y consultar el motivo de la visita. Esta es la etapa de escuchar e interpretar para identificar la solución que requiere el usuario. Debe identificarse el motivo de la visita (busca información u orientación, o bien requiere acceder al servicio de atención especializada).
06	Personal Responsable de Atención al Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> De ser necesario ampliar la información o repreguntar, realizar la consulta aclarativa con un tono de voz cordial respectivo. Confirmar la identificación del motivo de visita del usuario.
07	Personal Responsable de Atención al Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Brindar orientación presentando la información y/o procedimiento a seguir. Tomar en cuenta que se debe brindar un espacio al usuario para que formule dudas e inquietudes.
08	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Registrar en el sistema el motivo de la visita del usuario así como las acciones adoptadas en el rubro de observaciones de los formatos de atención. De tener información se le brindará al usuario. De no poder brindar información solicitada u orientación respecto a su solicitud, se coordinará su atención a través del órgano competente, corriéndose traslado de su pedido.
09	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Brindará información de los teléfonos de contacto del Servicio de Atención al Usuario - SAU para el seguimiento de su caso.
10	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Al terminar la gestión con el Usuario, se le devuelve su DNI y se despide al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado. Si existe algún material promocional o informativo, se le entregará.



1.6.2 Atención Preferente

N°	Responsable	Descripción
01	Personal Responsable de Atención al Usuario	<p>Adultos Mayores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción con actitud educada, siempre cordial y optimista. • Utilizar un lenguaje claro. • Respetar la velocidad de comunicación sin impacientarse. • Realizar una correcta vocalización con un ritmo moderado y lento de ser necesario. • Reforzar las instrucciones brindadas, las veces que sean necesarias. • En caso de entregarse documentación, resumir las instrucciones en notas breves y con letras grandes y claras. • Mostrar comprensión ante los problemas que se plantean. • En caso de que la persona presentase problemas auditivos, se sugiere elevar el tono de voz sin perder la compostura ni demostrar actitud irritada. • Resumir las gestiones que tuvieran que realizarse en caso que la persona no comprendiera fácilmente.
02	Personal Responsable de Atención al Usuario	<p>Mujeres Embarazadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratarlas de manera habitual y cordial, proporcionando el apoyo que se solicite para realizar desplazamientos o movimientos que les sean dificultosos. Tener en cuenta que es una persona especial, por lo que se sugiere mayor humanidad.
03	Personal Responsable de Atención al Usuario	<p>Personas con Discapacidad Auditiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hablar directamente a la persona, vocalizando despacio y enfatizando el lenguaje con expresiones gestuales en caso sea necesario. • Anotar en un papel las gestiones que tuviera que realizar con letra clara y legible.
04	Personal Responsable de Atención al Usuario	<p>Personas con Discapacidad Visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar la iniciativa en el saludo, hablando directamente a la persona y no a un posible



		acompañante del usuario, utilizando un lenguaje claro y explícito, indicándole el procedimiento.
05	Personal Responsable de Atención al Usuario	<p>Personas con Discapacidad Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratarlas de manera habitual y cordial, proporcionando el apoyo que se solicite para realizar desplazamientos o movimientos que les sean dificultosos. Ser discretos y no preguntar el origen o causas de su discapacidad.

1.6.3 Atención en caso de Emergencia

N°	Responsable	Descripción
01	Personal Responsable de Atención al Usuario	<p>En caso de Sismo u otra situación de Riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma • Concluir de inmediato la atención en caso que se encuentre prestando servicio. • Transmitir tranquilidad a los usuarios e indicar la zona de seguridad o zona de evacuación.
02	Personal Responsable de Atención al Usuario	<p>En caso de identificarse afectación a la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma. • Transmitir tranquilidad al usuario. • Solicitar apoyo al personal de seguridad para conducir al usuario a una zona privada, de ser posible. • Dependiendo del caso, prestar apoyo con insumos de un botiquín o caso contrario, comunicar la situación a un superior jerárquico y coordinar para el traslado del usuario al centro de salud más próximo. • En caso de traslado del usuario, y este se encuentre solo, solicitar el número de contacto de un familiar para avisar la situación. • El Servicio de Atención al Usuario – SAU debe contar con un directorio telefónico con los números de emergencia (bomberos, central 105 etc).



1.6.4 Atención en situaciones de tensión o conflicto



N°	Responsable	Descripción
01	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la tranquilidad e invitar al usuario a calmarse. • Manténgase abierto: No pretenda discutir con el usuario "malhumorado y/o alterado", debe tener PACIENCIA, recuerde que un usuario alterado muchas veces no logra expresar con claridad su solicitud, se confunde o no usa las palabras adecuadas. • Agotar todas las acciones para poder brindar una respuesta al ciudadano. • En caso no fuera posible, sugerir alcanzar la respuesta por el canal escrito, telefónico o correo electrónico. Cumplir con lo ofrecido. • En última instancia y cuando no fuera posible obtener la información que requiere el usuario o ésta dependa de un órgano del PRONIED, se coordina una reunión posterior con el órgano encargado.
02	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • En caso continúe la situación de tensión, invitar al usuario a pasar a otro ambiente para brindarle la atención personalizada y no perjudicar la atención de los demás usuarios. • Si se produce agresiones verbales, no se debe entrar en enfrentamiento con el usuario: i) Conducir al usuario a otro ambiente, ii) Informar al personal de vigilancia, iii) comunicar al superior responsable para atención del usuario.
03	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de vigilancia debe mantenerse alerta durante el desarrollo de la atención al usuario. • De observarse situaciones de falta de respeto, agresiones verbales, el personal de seguridad deberá mantenerse cerca al módulo de atención y permanecer alerta a la indicación del responsable de la atención. • De volverse incontrolable la situación o presentarse daños al patrimonio o riesgo de estos, deberá comunicarse a serenazgo del distrito, quienes una vez en el local tendrán a cargo el restablecimiento del orden. • Toda situación de grave tensión que haya alterado la atención al usuario deberá informarse al superior jerárquico en el día, a fin de verificar las acciones de seguimiento del caso, de ser necesario.



1.6.5 Atención Telefónica al usuario



DIRECTIVA N° 009 - 2016- MINEDU/VMGI-PRONIED
 "DISPOSICIONES QUE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE
 INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA - PRONIED"

N°	Responsable	Descripción
01	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo y bienvenida al usuario. • Solicitar al usuario su número de teléfono en la primera oportunidad, evitando la pérdida de contacto intempestivo. • La espera antes de contestar una llamada debe ser de tres timbrados. Debe evitarse continuar con una conversación cuando se está por contestar el teléfono.
02	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • El orientador telefónico debe identificarse con su primer nombre y solicitar los datos al usuario (nombre, cargo, institución o entidad que representa).
03	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al usuario de manera cordial manifestando la frase "en qué podemos servirlo" e identificar la necesidad de información u orientación.
04	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • En caso no se tenga la respuesta, deberá informarse al usuario que se realizará las coordinaciones respectivas para alcanzar la información solicitada, dentro del plazo más breve dependiendo de la solicitud (consulta, queja por defecto de tramitación, reclamos, pedido de atención especializada).
05	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • En caso se trate de un procedimiento que debe realizarse de manera presencial o escrita, deberá informarse al usuario respecto de los requisitos del procedimiento e indicar lugar y horarios de atención de la sede central del PRONIED.
06	Personal Responsable de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Concluida la atención deberá consultarse si se tiene alguna consulta adicional y de no existir esta, se procederá a agradecer la comunicación y despedirse del usuario.



1.6.6 Atención virtual al usuario

DIRECTIVA N° 009, 2016- MINEDU/VMGI-PRONIED
 "DISPOSICIONES QUE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE
 INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA - PRONIED"

N°	Responsable	Descripción
01	Personal Responsable de Atención al Usuario	<p>Todo correo remitido a la dirección: orientacionpronied@minedu.gob.pe al servicio web master del MINEDU deberá ser contestado dentro de las 24 horas de recibido con el siguiente formato:</p> <p>Buenos días/tardes Sr/a.(apellidos del usuario):</p> <p>Reciba un saludo cordial del Programa Nacional de Infraestructura Educativa-PRONIED, y en atención a su consulta/comunicación le informamos que se realizaran las coordinaciones respectivas a fin de poder brindarle una respuesta en breve.</p> <p>Para cualquier coordinación puede también comunicarse con nosotros a través de nuestra línea 0800-11-100</p> <p>Muchas Gracias,</p> <p>Servicio de Atención al Usuario</p> <p>Programa Nacional de Infraestructura Educativa.</p>
02	Personal Responsable de Atención al Usuario	<p>La respuesta a la consulta realizada vía correo electrónico será remitida a través de la Plataforma del Servicio de Atención al Usuario.</p> <p>Buenos días/tardes Sr/a.(apellidos del usuario):</p> <p>Con relación a su consulta/comunicación, de acuerdo a la información remitida por la unidad técnica correspondiente, le brindamos la siguiente respuesta:</p> <p>(incorporar la respuesta brindada por la unidad técnica que evaluó la consulta)</p> <p>Esperamos haber podido atenderlo/a</p> <p>Muchas Gracias,</p> <p>Servicio de Atención al Usuario</p> <p>Programa Nacional de Infraestructura Educativa.</p>

