



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 284 -2022-MTC/24

Lima, 26 AGO. 2022

VISTOS: los Informes N° 019-2022-MTC/24.07-CGDAC, N° 058-2022-MTC/24.07-CGDAC, N° 132-2022-MTC/24.07-CGDAC y 151-2022-MTC/24.07-CGDAC de la Coordinación de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la Oficina de Administración, los Informes N° 465 y 506-2022-MTC/24.05 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 772-2022-MTC/24.06 de la Oficina de Asesoría Legal del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, constituyéndose en el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, el mismo que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", en el cual se establece que el concepto de mejora de la atención a la ciudadanía busca garantizar el derecho del ciudadano de recibir servicios de calidad al momento de realizar un trámite o requerir un servicio al Estado, para lo cual es necesario contar con una administración pública moderna y eficiente, acceder fácilmente a la información que administran las entidades, y recibir una atención adecuada por parte del personal de las entidades públicas, entre otros factores;

Que, el artículo 15 del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0311-2020-MTC/01.03, establece que la Oficina de Administración es la unidad funcional de apoyo, responsable de participar en los procesos de atención al ciudadano, gestión documental y archivo del PRONATEL, entre otros, en concordancia con la normatividad vigente;

Que, en tal sentido, la Coordinación de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la Oficina de Administración mediante los Informes N° 019-2022-





Resolución de Dirección Ejecutiva

MTC/24.07-CGDAC, N° 058-2022-MTC/24.07-CGDAC, N° 132-2022-MTC/24.07-CGDAC y N° 151-2022-MTC/24.07-CGDAC propone y sustenta la aprobación de la Directiva denominada "Directiva para la atención al/a la ciudadano/a en el Programa Nacional de Telecomunicaciones", la cual tiene por objetivo estandarizar los criterios, las orientaciones de conducta y la actitud del personal del PRONATEL en la atención de los/las ciudadano/as, fortaleciendo la imagen institucional de la Entidad; a fin de brindar una atención de calidad, confiable y oportuna a los/las ciudadanos/as, a través de los distintos canales de atención habilitados por el PRONATEL;



Que, mediante los Informes N° 465 y N° 506-2022-MTC/24.05 la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite opinión favorable respecto a la Directiva denominada "Directiva para la atención al/a la ciudadano/a en el Programa Nacional de Telecomunicaciones"



Que, mediante Informe N° 772-2022-MTC/24.06 la Oficina de Asesoría Legal emite opinión favorable en relación a la Directiva señalada en los considerandos precedentes;



Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 7 y al literal a) del artículo 8 del Manual de Operaciones del PRONATEL, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0311-2020-MTC/01.03 se establece que la Dirección Ejecutiva es el máximo órgano decisorio del PRONATEL y como tal es el responsable de su dirección y administración general; y se encarga, entre otros de dirigir, administrar y supervisar la gestión del PRONATEL orientada al cumplimiento de sus objetivos, política sectorial y lineamientos en materia de comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como de aprobar los documentos de gestión que correspondan mediante resolución de la Dirección Ejecutiva;



De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM y modificatoria que aprueba el Manual para mejorar la Atención de la Ciudadanía, la Resolución Ministerial N° 0311-2020-MTC/01.03, que aprueba el Manual de Operaciones del PRONATEL y la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 102-2021-MTC/24 y modificatorias, que aprueba la conformación de coordinaciones y sus respectivas funciones al interior de las Unidades de Organización del PRONATEL;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 05 -2022-MTC/24 denominada "Directiva para la atención al/a la ciudadano/a en el Programa Nacional de Telecomunicaciones", que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.



Resolución de Dirección Ejecutiva

Artículo 2.- Disponer que la Oficina de Administración difunda la presente Resolución y la Directiva aprobada en el artículo precedente entre las unidades de organización del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL.

Artículo 3.- Disponer que la Oficina de Administración, publique la presente Resolución y su Anexo en el Portal Institucional del Programa Nacional de Telecomunicaciones- PRONATEL (www.gob.pe/pronatel).

Regístrese y comuníquese

EDGAR GERMÁN ALVARADO BARRETO
DIRECTOR EJECUTIVO (e)
PRONATEL



**PERÚ****Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones****Viceministerio
de Comunicaciones****Programa Nacional de
Telecomunicaciones****PRONATEL**PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

26 ago 2022

DIRECTIVA N° 05-2022-MTC/24
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/A LA CIUDADANO/A
EN EL PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

I. OBJETIVO

Estandarizar los criterios, las orientaciones de conducta y la actitud del personal del Programa Nacional de Telecomunicaciones en la atención de los/las ciudadano/as, fortaleciendo la imagen institucional de la Entidad.

II. FINALIDAD

Brindar una atención de calidad, confiable y oportuna a los/las ciudadanos/as, a través de los distintos canales de atención habilitados por el Programa Nacional de Telecomunicaciones.

III. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todo el personal del Programa Nacional de Telecomunicaciones que, indistintamente de su modalidad laboral o contractual, brinde atención a los/las ciudadanos/as.

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.2. Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 4.3. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 4.4. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.5. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 4.6. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.7. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.8. Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP, que aprueba la "Guía para el uso del lenguaje inclusivo. Si no me nombras, no existo".
- 4.9. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 4.10. Resolución Ministerial N° 0311-2020-MTC/01.03, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL.
- 4.11. Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la norma técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
- 4.12. Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

**Siempre
con el pueblo****BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024**



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

- 4.13. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 077-2020-MTC/24, que aprueba el Reglamento interno de los/las servidores/as Civiles del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL.
- 4.14. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 024-2021-MTC/24, que aprueba la Directiva N° 001-2021-MTC/24 "Lineamientos para elaboración, aprobación, actualización y difusión de documentos normativos del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL".
- 4.15. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 046-2022-MTC/24, que aprueba el "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo del Programa Nacional de Telecomunicaciones".
- 4.16. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 207-2022-MTC/24, que aprueba la conformación de Coordinaciones y sus respectivas funciones al interior de las unidades de organización del PRONATEL.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, y de ser el caso, sus normas complementarias.



DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Siglas

En la presente Directiva se emplean las siguientes siglas:

- **CGDAC:** Coordinación de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
- **CTI:** Coordinación de Tecnologías de la Información, o la que haga sus veces.
- **OA:** Oficina de Administración.
- **PRONATEL:** Programa Nacional de Telecomunicaciones.
- **RIS:** Reglamento interno de los/las servidores/as Civiles del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL



5.2. Definiciones

Para efectos de la aplicación de la presente Directiva, debe entenderse como:

- 5.2.1. **Atención al/a la ciudadano/a:** Orientación, absolución de consultas respecto a los trámites y servicios que presta el PRONATEL, reclamos y otros que brinda la Entidad a las personas naturales o jurídicas que así lo requieran, en el marco de su competencia.
- 5.2.2. **Atención de calidad:** Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los/las ciudadanos/as que acceden a los servicios del PRONATEL.
- 5.2.3. **Atención preferente:** Medidas que faciliten el acceso de las mujeres embarazadas, las niñas y niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, a los servicios que brinda la Entidad.
- 5.2.4. **Calidad de atención:** Percepción que el/la ciudadano/a tiene respecto a la orientación, absolución de consultas respecto a los trámites y servicios que presta el PRONATEL, reclamos y otros que brinda la





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL

PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Entidad, en el marco de sus competencias; asumiendo la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

- 5.2.5. **Canales de atención:** Medios a través de los cuales los/las ciudadanos/as acceden a los servicios que brinda la Entidad.
- 5.2.6. **Canal de atención presencial:** Es la sede institucional del PRONATEL como punto de acceso de los/las ciudadanos/as, a la orientación y entrega de información respecto a los trámites y servicios que brinda el PRONATEL, dentro del horario previsto por la Entidad.
- 5.2.7. **Canal de atención telefónica:** Es la central telefónica del PRONATEL como punto de acceso de los/las ciudadanos/as a la orientación y absolución de consultas, respecto a los trámites y servicios que presta el PRONATEL, dentro del horario previsto por la Entidad.
- 5.2.8. **Canal de atención virtual:** Es el correo electrónico y portal institucional del PRONATEL que contiene las plataformas web, como punto de acceso de los/las ciudadanos/as a los trámites y servicios, a la orientación y entrega de información, dentro del horario previsto en la presente directiva.
- 5.2.9. **Ciudadano/a:** Persona natural que, a título personal o en representación de una persona jurídica, solicita información y/o inicia un trámite ante el PRONATEL a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.
- 5.2.10. **Libro de Reclamaciones:** Registro donde el/la ciudadano/a deja constancia de su reclamo, pudiendo acceder a través de la plataforma digital Libro de Reclamaciones o, a manera de excepción, a través de la versión física.
- 5.2.11. **Persona con discapacidad:** Es aquella persona que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que le dificultan o impiden el ejercicio de sus derechos e inclusión efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
- 5.2.12. **Protocolo de atención:** Orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias que debe seguir el personal del PRONATEL que interactúa con los/las ciudadanos/as, con la finalidad de brindarles una atención de calidad.
- 5.2.13. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad de la ciudadanía, respecto a un servicio prestado por el PRONATEL.

5.3. Canales de atención

El PRONATEL brinda atención de calidad a los/las ciudadanos/as a través de tres (03) canales de atención; canal de atención presencial, canal de atención telefónica y canal de atención virtual.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

5.3.1. Canal de atención presencial

a). La atención presencial a los/las ciudadanos/as se realiza de lunes a viernes, de manera continua, en el horario de 08:30 a 17:30 horas. La atención al/a la ciudadano/a concluye luego de atender al/a la último/a ciudadano/a que se apersonó a la plataforma de atención dentro del horario antes fijado.



b). Corresponde exonerar de turnos a aquellos/as ciudadanos/as que resulten beneficiarios de la Ley N° 28683, que modifica la Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público". Se mantendrá en un lugar visible del módulo de atención, ubicado en el ingreso al PRONATEL, el aviso de la atención preferencial.



c). Para facilitar el acceso de los/as ciudadanos/as desde el ingreso a las instalaciones hasta el módulo de atención, la Oficina de Administración del PRONATEL, a través de la Coordinación de Gestión de Abastecimiento en coordinación con la CGDAC, deberá procurar las condiciones de accesibilidad que permitan el desplazamiento de todos los/as ciudadanos/as en igualdad de condiciones.



d). El/la ciudadano/a que hace uso del canal de atención presencial, puede solicitar al personal de la CGDAC el Libro de Reclamaciones en su versión física de considerarlo conveniente, por lo que el responsable del proceso de gestión de reclamos debe asegurar su disponibilidad, manteniéndolo en el módulo de atención, conjuntamente con el aviso de la existencia del Libro de Reclamaciones, así como el derecho de la ciudadanía para solicitarlo, el horario y el plazo para su atención.

5.3.2. Canal de atención telefónica

La atención telefónica a los/las ciudadanos/as se realiza de lunes a viernes, durante ocho (08) horas diarias continuas, en el horario de 08:30 a 17:30 horas.

5.3.3. Canal de atención virtual



Los/Las ciudadanos/as pueden acceder a los siguientes canales de atención virtual habilitados por la Entidad:

- Portal institucional del PRONATEL: Los/Las ciudadanos/as pueden acceder a la información de la Entidad, así como a las plataformas web de atención.
- Correo electrónico institucional: La Entidad cuenta con correos electrónicos institucionales para la atención de mesa de partes virtual y atención de consultas.

Ambos canales se encuentran habilitados durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

El/La ciudadano/a que inicie un trámite a través de los canales de atención virtual, deberá presentar sus documentos entre las 00:00 y las 23:59 horas de un día hábil para que sean considerados como presentados en el día de su presentación; caso contrario, se considerarán como presentados el primer día hábil siguiente.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Obligaciones del personal que brinda el servicio de atención al/a la Ciudadano/a

Corresponde al personal del PRONATEL que atiende al/a la ciudadano/a, lo siguiente:

- a) Cumplir con lo dispuesto en el Protocolo de Atención al/a la ciudadano/a contenido en el **ANEXO N° 1** de la presente Directiva.
- b) Brindar la información solicitada por el/la ciudadano/a, de manera ágil, exacta y acertada, evitando demoras innecesarias.
- c) Portar siempre su fotocheck en un lugar visible e identificarse ante el/la ciudadano/a.

6.2. Prohibiciones del personal que brinda atención al/a la ciudadano/a

El personal del PRONATEL que atiende a un/a ciudadano/a, queda prohibido de lo siguiente:

- a) Recibir obsequios, dádivas o similares, de parte de los/las ciudadanos/as.
- b) Brindar datos personales del personal del PRONATEL como: número de teléfono celular, correos electrónicos, entre otros.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

7.1. Cualquier modificación temporal o permanente en el horario de atención previsto, será aprobada por el/la Director/a Ejecutivo/a o por delegación o encargo expreso de éste, por el/la Director/a de la Oficina de Administración y comunicada a los/las ciudadanos/as a través del portal institucional del PRONATEL.

7.2. En caso el Estado Peruano establezca nuevas disposiciones y/o políticas ante el COVID-19, la atención a través del canal de atención presencial se brindará en el marco de lo dispuesto en el Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo del PRONATEL u otras disposiciones de similar naturaleza que emita la Entidad.

7.3 Si el/la ciudadano/a preferente ingresa al espacio habilitado para su espera, la persona que brinda atención deberá orientarlo/a para que se sitúe en un área adecuada y cómoda para él/ella.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

7.4. La CGDAC, en coordinación de la CTI de la OA, gestionarán los correos electrónicos institucionales que serán habilitados para el canal de atención virtual mediante los cuales los/las ciudadanos/as serán atendidos.



7.5. La CGDAC de la OA, establecerá de manera progresiva los mecanismos para la medición de la calidad de atención al/a la ciudadano/a.

VIII. RESPONSABILIDADES

8.1. La OA, a través de la CGDAC, es responsable de supervisar el cumplimiento de lo señalado en la presente Directiva.

8.2. El personal de las unidades de organización del PRONATEL que brinde atención a los/las ciudadanos/as, son responsables del debido y estricto cumplimiento de la presente Directiva, buscando brindar una atención de calidad.

IX. ANEXOS

ANEXO N° 1: Protocolo de Atención al/a la ciudadano/a.

ANEXO N° 2: Formato de correo electrónico de respuesta al/a la ciudadano/a.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

ANEXO N° 1 Protocolo de Atención al/a la Ciudadano/a

El personal del PRONATEL que brinda atención a los/las ciudadanos/as, a través de los canales de atención presencial, telefónico y/o virtual, debe procurar realizar una atención de calidad, siguiendo para ello las siguientes pautas:

I. Etiqueta de conducta e imagen institucional

A fin de transmitir una adecuada imagen institucional, el personal del PRONATEL debe:

- a) Mostrar en todo momento una actitud que denote cordialidad y respeto mutuo.
- b) Emplear un tono y un volumen de voz modulados, ni muy bajos ni estridentes.
- c) Mostrar interés hacia los requerimientos de atención de los/las ciudadanos/as.
- d) No prometer al/a la ciudadano/a aquello que no se va a poder cumplir.
- e) Mantener la limpieza e higiene personal (el cabello ordenado, las manos limpias).

En adición a lo indicado, el personal de la CGDAC debe:

- a) Iniciar la atención al/a la ciudadano/a en el horario establecido en el RIS vigente.
- b) Mantener el módulo de atención limpio y ordenado.
- c) No consumir alimentos durante la atención a los/las ciudadanos/as.
- d) Usar vestimenta formal, limpia y planchada.

II. Del protocolo de atención a seguir a través del canal de atención presencial

El personal del PRONATEL que brinda atención al/a la ciudadano/a, que acude a la sede institucional, debe seguir las siguientes pautas:

2.1. Del saludo:

El personal de la CGDAC, que atiende inicialmente al/a la ciudadano/a luego de su ingreso a la sede institucional, debe:

- a) Dar la bienvenida al/a la ciudadano/a, manteniendo contacto visual, así como un gesto facial de amabilidad que demuestre una actitud de servicio.
- b) Iniciar la conversación diciendo:
"Buenos días/tardes, bienvenido/a al PRONATEL, ¿En qué lo/a puedo servir?"

2.2. Durante la atención:

El personal de la CGDAC, que brinde atención y orientación directa a los/las ciudadanos/as, debe:

- a) Iniciar la atención solicitando al/a la ciudadano/a que presente su documento de identidad para efectos de registro, verificación de expedientes en trámite u otros que resulten necesarios. En tal sentido, el personal que brinda atención se lo solicitará al/a la ciudadano/a de la siguiente manera:





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

"¿Me permite su documento de identidad por favor?"

- b) Atender a los/las ciudadanos/as de manera coordinada, en estricto orden de llegada, salvo que se trate de mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y/o personas con discapacidad, a quienes corresponde brindarles atención preferente, exonerándolos/as de turnos o cualquier otro tipo de espera.
- c) Evitar retirarse del módulo durante la atención al/a la ciudadano/a. En caso requerir trasladarse a otro módulo, ambiente o realizar una llamada telefónica para obtener información respecto a lo solicitado por el/la ciudadano/a, deberá comunicárselo.
- d) Permanecer en el módulo en tanto haya ciudadanos/as esperando ser atendidos/as
- e) Si durante una atención se recibe una llamada al teléfono institucional, se debe pedir las disculpas del caso al/a la ciudadano/a y recibir la llamada señalando que se encuentra atendiendo a un/a ciudadano/a y la llamada será devuelta al término de dicha atención. No corresponde atender llamadas de índole personal durante la atención.
- f) En caso no se cuente con la información que permita brindarle una atención inmediata al/a la ciudadano/a, se le debe indicar que, con la finalidad de atender su requerimiento, se contactará telefónicamente con un/a especialista de la unidad de organización correspondiente. En caso el/la ciudadano/a vaya a ser atendido/a por el/la especialista vía telefónica se seguirán los lineamientos establecidos en el numeral 3.4 del presente Protocolo; en el caso que la atención sea de manera presencial se seguirán los siguientes lineamientos:
 - Dirigirse al/a la ciudadano/a "de usted" empleando "señor/a (*apellido del/de la ciudadano/a*)" según corresponda.
 - Escuchar con atención e interés, sin interrupciones, los requerimientos de los/las ciudadanos/as y atenderlos/as con diligencia, manteniendo un trato cordial y respetuoso en todo momento, no de familiaridad.
 - Proporcionar información o respuesta al/a la ciudadanos/a de manera concreta, puntual, utilizando un lenguaje sencillo y evitando el uso de lenguaje técnico, de corresponder.

2.3. De la despedida:

- a) Al término de la atención, el personal del PRONATEL que brinda atención, debe asegurarse que el/la ciudadano/a no tenga ninguna duda, consulta o requerimiento adicional; para ello, preguntará lo siguiente:
"¿Tiene alguna consulta o trámite adicional que requiera realizar?"
- b) El personal del PRONATEL que brinda atención debe despedirse de manera cordial, agradeciendo la visita del/de la ciudadano/a, considerando emplear la frase siguiente:
"Gracias por su visita al PRONATEL, tenga usted un buen día".

III. Del protocolo a seguir a través del canal de atención telefónica

El personal del PRONATEL, que brinda atención al/a la ciudadano/a, a través de la central telefónica o de un anexo institucional, debe seguir las siguientes pautas:





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

3.1. Del saludo:

Al ingresar una llamada a través de la Central Telefónica del PRONATEL, el personal de la CGDAC debe seguir las siguientes pautas:

- Atender las llamadas telefónicas, en lo posible, antes de la tercera timbrada.
- Dar por terminado cualquier otra conversación antes de atender una llamada.
- Responder la llamada diciendo, de manera pausada y vocalizando correctamente: **"Gracias por llamar al PRONATEL, buenos/as días/tardes, le saluda (indicar el nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto de hablar?"**.
- Luego de identificado/a el/la ciudadano/a, señalarle: **"Señor/a (apellido del/de la ciudadano/a), ¿En qué lo/a puedo servir?"**

3.2. En caso sea necesario mantener al/a la ciudadano/a en espera:

Al poner una llamada en espera, el personal de la CGDAC debe:

- Informar al/a la ciudadano/a el motivo por el cual se le pondrá en espera utilizando las siguientes frases:
"Por favor, espere en línea mientras verifico la información" o, de ser el caso; **"Por favor, espere en línea mientras hago la consulta respectiva"**
- No dejar en espera al/a la ciudadano/a por más de 60 segundos; de ser necesario, retomar la llamada informando la causa de la espera.
- Utilizar la opción "HOLD" (tono de espera), con la finalidad que el/la ciudadano/a perciba la continuidad en la atención.
- Retomar la llamada dirigiéndose al/a la ciudadano/a por su apellido, con el prefijo señor/a, según corresponda, utilizando la siguiente frase:
"Gracias por la espera señor/a (apellido del/de la ciudadano/a)"

3.3. En caso la llamada deba ser transferida desde la Central Telefónica al anexo institucional de un/a especialista de una unidad de organización:

Al transferir una llamada el personal de la CGDAC que brinda atención debe tener en cuenta lo siguiente:

- Transferir únicamente las llamadas telefónicas que no pueda atender directamente, por carecer de la información requerida.
- Comunicar al/a la ciudadano/a que su llamada será transferida, señalándole el nombre del personal que lo atenderá y la unidad de organización a la que pertenece, así como el motivo por el cual se está procediendo de esa manera. Para tal efecto, se le dirá:
"Señor/a (apellido del/de la ciudadano/a), voy a proceder a transferir su llamada a (nombre de la unidad orgánica o del personal que brindará la atención) para que le informe respecto a (asunto/documento/información requerida con la que no cuenta dicho personal) debido a que (motivo)".





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"



c) Al transferir la llamada a un anexo institucional, se debe indicar al personal de la unidad de organización que brindará la atención, el nombre del/de la ciudadano/a y el motivo de la llamada.

d) El personal de la unidad de organización que recibe la llamada, a través de su anexo institucional, debe dirigirse al/a la ciudadano/a de la siguiente manera:

"Buenos/as días/tardes señor/a (apellido del/de la ciudadano/a), le saluda (indicar el nombre y apellido y unidad de organización a la que pertenece), me señalan que (mencionar el tema de la duda/consulta/requerimiento) ¿En qué lo/a puedo servir?"

e) En caso la llamada no pueda ser transferida por diversos motivos como, por ejemplo, el anexo se encuentra ocupado; el personal de la CGDAC debe comunicarlo al/a la ciudadano/a; luego de lo cual deberá consultarle de manera educada, si prefiere que se insista con la llamada o, en su defecto, solicita al/a la ciudadano/a un número de teléfono de contacto o correo electrónico a fin de gestionar la respuesta a la consulta efectuada, evitando así disponer del tiempo del/de la ciudadano/a pero, al mismo tiempo, sin dar la impresión que no se tiene buena disposición para atenderlo/a.



3.4. Durante la atención:

El personal del PRONATEL, que brinde atención a los/las ciudadanos/as, debe:



a) Escuchar con atención e interés, sin interrupciones, los requerimientos de los/las ciudadanos/as y atenderlos/as con diligencia, manteniendo un trato cordial y respetuoso en todo momento.

b) Dirigirse al/a la ciudadano/a "de usted", empleando "señor/a (apellido del/de la ciudadano/a)" según corresponda.

c) Proporcionar información o respuesta al/a la ciudadano/a de manera concreta, puntual, utilizando un lenguaje sencillo, evitando el uso de lenguaje técnico, de corresponder, así como evitar el uso de palabras o frases de forma repetitiva (muletilla).

d) Enfocarse en la atención que se está brindando, no admitiendo distracciones, puesto que estas suelen ser percibidas por el/la interlocutor/a.

3.5. De la despedida:



a) Al término de la atención, el personal del PRONATEL que brinda atención, debe asegurarse que el/la ciudadano/a no tenga ninguna duda, consulta o requerimiento adicional; para ello, preguntará lo siguiente:

"¿Tiene alguna otra consulta que requiera realizar?"

a) El personal que brinda atención debe despedirse de manera cordial, agradeciendo la comunicación del/de la ciudadano/a, empleando la frase siguiente:

"Gracias por llamar al PRONATEL, tenga usted un buen día".

b) Concluida la comunicación, se debe esperar a que el/la ciudadano/a corte primero la llamada.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL

PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

IV. Del protocolo a seguir a través del canal de atención virtual

Se brinda atención a través del canal de atención virtual evitando traslados innecesarios y restricciones de horarios para solicitar información y/o iniciar un trámite.

4.1. El PRONATEL brinda información y/o atención a los/las ciudadanos/as a través del correo electrónico institucional y acceso al portal institucional de la Entidad (<https://www.gob.pe/pronatel>), el cual contiene las distintas plataformas web.

4.2. El personal de CGDAC que reciba la solicitud, reclamo y/o consulta formulada por el/la ciudadano/a mediante el canal de atención virtual, debe leerlo en su totalidad y con atención antes de tomar alguna acción sobre él mismo, de manera que se identifiquen a cabalidad los trámites, la/s consulta/s y/o problema/s y/u opinión/es, entre otros, efectuada por el/la ciudadano/a, a fin de brindar una atención de calidad.

4.3. Las solicitudes, reclamos y/o consultas realizadas a través del canal de atención virtual por los/las ciudadanos/as, serán tramitados por el personal de CGDAC dentro del horario de atención fijado por el RIS del PRONATEL, según los siguientes criterios:

- a) Las solicitudes, consultas y/o reclamos recibidos dentro del horario de atención serán tramitados en el mismo día.
- b) Las solicitudes, consultas y/o reclamos recibidos fuera del horario de atención serán tramitados al día siguiente hábil.

4.4. En caso el/la ciudadano/a requiera una respuesta mediante correo electrónico, el personal de CGDAC deberá emplear el modelo estándar de correo electrónico conforme al **ANEXO N° 2**. En cuanto a su contenido, se debe tener presente que cada caso planteado puede presentar particularidades y, por lo tanto, cada respuesta debe guardar estricta relación con lo requerido.

Previo al envío del correo electrónico institucional, el personal de CGDAC debe verificar la ortografía, así como que el corrector de textos no haya modificado alguna palabra empleada.

4.5. En caso el/la ciudadano/a requiera una respuesta mediante documento oficial, se seguirán los lineamientos establecidos en la Directiva de Gestión Documental del PRONATEL, aprobada mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 261-2022-MTC/24, o la que haga sus veces.

V. Protocolo de atención al/la ciudadano/a insatisfecho/a

5.1. En caso el/la ciudadano/a considere que la atención recibida no cubre sus expectativas, corresponde al personal del CGDAC que lo esté atendiendo, escucharlo con cortesía y sin interrupciones hasta que termine de exponer el caso.

5.2. Si el/la ciudadano/a se encuentra exaltado, el personal del CGDAC a cargo de la atención, debe procurar calmarlo manteniendo un tono de voz que exprese





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

tranquilidad e interés, escuchándolo con atención y utilizando frases como **"lo/la comprendo" o "entiendo su molestia"**.

El personal del CGDAC a cargo de la atención, debe evitar el uso de las siguientes frases: "usted no entiende", o "tranquilícese", "no es problema de esta oficina", o similares; manteniendo un trato empático.

5.3. El personal del CGDAC debe tratar de buscar una solución de común acuerdo con el/la ciudadano/a.

5.4. Si el/la ciudadano/a solicita acceso al Libro de Reclamaciones, el personal de CGDAC debe brindárselo sin objeción.



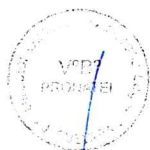
VI. De la atención preferente

6.1. Conforme a lo dispuesto por la Ley N° 28683, en los lugares de atención al público, las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, deben ser atendidos/as preferentemente. En tal sentido, de estar realizando atención presencial, si alguno/a de los/las ciudadanos/as se encuentra en esta categoría, el personal de CGDAC debe exonerarlo/a de turnos y de cualquier tipo de espera.

6.2. De tratarse de una persona con discapacidad, el personal de CGDAC debe evitar ser invasivo, manteniendo un trato natural. Antes de realizar cualquier acción de ayuda, pregúntele si la requiere y bríndele el tiempo que requiera para expresarse.

6.3. Si el/la ciudadano/a acude con un acompañante, el personal de CGDAC no debe inferir que la información y/o gestión del trámite será recibida y realizada por dicho acompañante; dado el caso, deje que sea el/la mismo/a ciudadano/a quien eventualmente se lo indique.

6.4. Si verifica que el/la ciudadano/a requiere acceder a la información o al servicio a través de un medio al que el personal de CGDAC no tiene acceso, se debe indicar al/a la ciudadano/a que será atendido en breves minutos, comunicando dicha situación al/a la Coordinador/a de la CGDAC para su inmediata atención.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

ANEXO N° 2

Formato de correo electrónico de respuesta al/ a la ciudadano/a

DE:

PARA: NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS/LAS DESTINATARIOS/AS

CC:

ASUNTO:



Estimado/a señor/a <apellido>, reciba un cordial saludo del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL.

Hemos recibido su comunicación, a través de la cual requiere información sobre < tema de consulta >; respecto de lo cual le informamos lo siguiente:

< respuesta a la consulta >.

Si tuviera cualquier otra consulta, no dude en comunicarse con nosotros.

Atentamente,



Nombres y apellidos
Cargo
Nombre de la dependencia
Correo electrónico institucional
Teléfono (+51) 488 0940 Anexo
Av. Paseo de la República 1645, Lima 13 - Perú



El uso de este formato es obligatorio para todos los usuarios. Cualquier otro formato será rechazado.

Nota: El texto del correo electrónico debe ser escrito empleando tipo de letra Arial, tamaño 11, color negro.

