



Resolución Directoral

Lima, 08 JUN. 2022

VISTOS:

El Memorándum N° 049-2022-UGDA-DG-CENARES/MINSA y el Informe N° 08-2022-UGDA-DG-CENARES/MINSA de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, el Informe N° 057-2022-OPPM-CENARES/MINSA de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el Informe N° 430-2022-OAL-CENARES/MINSA de la Oficina de Asesoría Legal y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2017-SA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, disponiéndose en su artículo 121 que *"El Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud es el órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente del Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud, competente en materia de homologación, programación de necesidades, programación y desarrollo del abastecimiento, almacenamiento y distribución de los recursos estratégicos en Salud"*;

Que, el artículo 2 del Manual de Operaciones del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 907-2021/MINSA, dispone que el CENARES es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, con autonomía administrativa;

Que, la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, el mismo que incluye el enfoque de género y el enfoque de interculturalidad, dispone que su implementación se efectuará de manera progresiva por todas las entidades de la administración pública comprendidas en los alcances del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, el literal b) del artículo 10 del Manual de Operaciones del CENARES, establece las funciones de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, entre ellas: *"Planificar, organizar, conducir, ejecutar y evaluar (...) la provisión de información y orientación al ciudadano, aplicando las normas emanadas de los Sistemas Administrativos Centrales y las directivas, planes y procedimientos, en concordancia a la normatividad vigente."*

Que, asimismo, los literales e) y f) del artículo 10 del Manual de Operaciones del CENARES, establecen que la Unidad de Gestión Documental y Archivo es competente para administrar y proponer los servicios de atención al ciudadano que se brinden a través del Portal Institucional, así como coordinar con los órganos de la entidad la atención y solución de las quejas o reclamaciones presentadas por los ciudadanos y/o administrados, así como la respuesta oportuna a las solicitudes de acceso a la información pública;



Que, bajo dicho contexto normativo, mediante Memorandum N° 049-2022-UGDA-DG-CENARES/MINSA de fecha 29 de marzo de 2022, sustentado en el Informe N° 08-2022-UGDA-DG-CENARES/MINSA, la Unidad de Gestión Documental y Archivo remite a la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización el proyecto de "Directiva para la Atención al/la Ciudadano/a en el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud - CENARES", solicitando emitir la opinión correspondiente;

Que, mediante Informe N° 057-2022-OPPM-CENARES/MINSA de fecha 25 de abril de 2022, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización concluye que el proyecto de Directiva se alinea a las funciones y competencias otorgadas en el Manual de Operaciones del CENARES;

Que, mediante Informe N° 430-2022-OAL-CENARES-MINSA de fecha 01 de junio de 2022, la Oficina de Asesoría Legal concluye que en atención a las opiniones de la Unidad de Gestión Documental y Archivo y la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, considera que el proyecto de "Directiva para la Atención al/la Ciudadano/a en el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud - CENARES", cumple con lo establecido en la Directiva Administrativa para la elaboración de documentos normativos de aplicación interna para el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud - CENARES, aprobada por Resolución Directoral N° 859-2021-CENARES-MINSA, y demás normatividad vigente sobre la materia, por lo que resulta legalmente viable expedir el acto resolutorio para su aprobación;

Que, conforme lo establece el literal c) del artículo 8 del Manual de Operaciones del CENARES, el Director General tiene como función aprobar, modificar y/o derogar, en el ámbito de sus competencias, los documentos internos (normativos y/o de gestión) que resulten necesarios para el funcionamiento y operación del CENARES, por lo que el Director General es competente para aprobar el proyecto de "Directiva para la Atención al/la Ciudadano/a en el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud - CENARES";

Con vistos de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y la Oficina de Asesoría Legal;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, la Resolución Ministerial N° 907-2021/MINSA, que aprueba el Manual de Operaciones del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, la Resolución Directoral N° 859-2021-CENARES-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa para la elaboración de documentos normativos de aplicación interna para el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, y en atribución a la Resolución Ministerial N° 1095-2021/MINSA, por la cual se designa al Director General del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- APROBAR la Directiva Administrativa N° 004-2022-CENARES/UGDA-DG-2022, denominada "Directiva para la Atención al/la Ciudadano/a en el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud - CENARES", la misma que se anexa y forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia del CENARES: <http://www.cenares.gob.pe/>.

REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.

MINISTERIO DE SALUD
Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos
Estratégicos en Salud - CENARES
Lic. José Antonio González Clemente
Director General





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD- CENARES

I. FINALIDAD

Brindar al/a la ciudadano/a una atención de calidad, confiable y oportuna, logrando su satisfacción, promoviendo una cultura de servicio de calidad y fortaleciendo la imagen del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES.

II. OBJETIVO

Establecer disposiciones y canales de atención a los/las ciudadanos/as respecto de las solicitudes presentadas ante la Unidad de Gestión Documental y Archivo del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para el personal del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, debiendo entenderse por tal concepto a los/las servidores/as civiles, sin distinción de su régimen laboral. Asimismo, incluye a quienes participan bajo las modalidades formativas laborales (prácticas pre y profesionales), con arreglo a lo dispuesto en el presente documento, y de acuerdo a la normativa que corresponda a cada régimen laboral.

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.2. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 4.3. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.4. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.5. Decreto Supremo N° 008-2017-SA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud,
- 4.6. Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, Decreto Supremo que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción.
- 4.7. Resolución Ministerial N° 907-2021/MINSA, Resolución Ministerial que aprueba el Manual de Operaciones del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud.
- 4.8. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Resolución Ministerial que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, en las entidades de la Administración Pública, modificado por el Artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM.
- 4.9. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, aprueba los Lineamientos para la Atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del poder ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19 en el Perú.
- 4.10. Resolución Directoral N° 859-2021-CENARES-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 001-CENARES/OGPPM-2021 para "La elaboración de





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud

"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD-CENARES

Documentos Normativos de Aplicación Interna para el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud".

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Las disposiciones de la presente directiva se enmarcan en el cumplimiento de la Función de Integridad que realiza el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, para contribuir en el cumplimiento de la política y la promoción de una cultura de integridad y ética pública, con acciones de prevención y lucha contra la corrupción, conforme a la normativa vigente.
- 5.2. El personal del CENARES que brinde atención al/a la ciudadano/a debe reunir los siguientes atributos:
 - 5.2.1. **Respetuoso/a:** Atender con educación demostrando a los/las ciudadanos/as que son valorados como seres humanos.
 - 5.2.2. **Amable:** Atender con actitud receptiva y atenta, en la pronta solución de los problemas y en favor de los intereses de la ciudadanía.
 - 5.2.3. **Confiable:** Brindar una atención acorde a la normativa.
 - 5.2.4. **Empático/a:** Tener la capacidad de escuchar, atender y de ponerse en el lugar de los/las ciudadanos/as.
 - 5.2.5. **Inclusivo:** Atender a toda la ciudadanía sin distinción, de manera que sean atendidos de acuerdo a sus circunstancias particulares.
 - 5.2.6. **Oportuno:** Brindar la atención en el momento adecuado y dentro de los términos acordados con las ciudadanas y los/las ciudadanos/as, en el marco de la ley.
 - 5.2.7. **Conocimiento:** El personal del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud debe contar con la información adecuada, para ello debe conocer los trámites y servicios que presta la entidad, así como los formatos de atención definidos para responder a las peticiones de la ciudadanía.
- 5.3. El servicio prestado debe perseguir el cumplimiento de los siguientes valores:
 - 5.3.1. **Excelencia en el servicio,** con un enfoque orientado a los/las ciudadanos/as, facilitando el acceso a los servicios, enfocado a la mejora continua.
 - 5.3.2. **Respeto a la identidad** de todas las personas, sin distinción por razones de idioma, raza, sexo y religión.
 - 5.3.3. **Actitud amable,** de parte del personal del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud que atiende a la ciudadanía.
- 5.4. El personal del CENARES que brinda atención al/a la ciudadano/a debe contar con las siguientes competencias:
 - 5.4.1. **Orientación al servicio.** Escuchar con interés y empatía las necesidades de los/las ciudadanos/as para comprender y atender con diligencia sus requerimientos. Debe ser cordial y respetuoso, mostrando en todo momento su disposición de ayudar. Indagar si el/la ciudadano/a está satisfecho/a con el servicio y si se han cubierto sus expectativas.





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD

- 5.4.2. **Responsabilidad.** Estar comprometido/a con los objetivos del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud y su trabajo, realizando las actividades con perseverancia y dedicación. Debe ser puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.
- 5.4.3. **Comunicación efectiva.** Interactuar y coordinar oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su unidad de organización y de otras unidades para cumplir con sus tareas. Debe expresarse con claridad y sencillez, manejando reglas adecuadas de lenguaje.
- 5.4.4. **Comportamiento ético.** Guardar reserva con la información que maneja respecto a los/las ciudadanos/as, y de las unidades de organización del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud. Debe brindar información completa y veraz de corresponder y asumir responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, debe apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias superiores. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.
- 5.5. El personal del CENARES que brinda atención al/a la ciudadano/a tiene las siguientes obligaciones:
- 5.5.1. Proyectar una adecuada imagen institucional, actuando en todo momento con discreción y reserva en el manejo de la información.
- 5.5.2. Demostrar cortesía y respeto en el trato al/a la ciudadano/a, de igual manera mostrar interés a sus requerimientos de atención.
- 5.5.3. Mostrar en un lugar visible el fotocheck de identificación.
- 5.5.4. Atender de manera personalizada y directa, sin requerir la intervención de un abogado para la realización del trámite o servicio requerido.
- 5.5.5. La atención debe realizarse por orden de llegada priorizando la atención preferencial.
- 5.6. El personal del CENARES que brinda atención al/a la ciudadano/a tiene las siguientes prohibiciones:
- 5.6.1. Está prohibido recibir premios, obsequios o cualquier otra forma de agradecimiento por parte de los/las ciudadanos/as.
- 5.6.2. Está prohibido transferir llamadas a los/las servidores/as del CENARES que tramitan los expedientes sin previa coordinación.
- 5.6.3. Está prohibido ausentarse de su módulo de atención sin poner en conocimiento de ello.
- 5.7. El personal del CENARES debe tener en cuenta las siguientes consideraciones al brindar la atención al/a la ciudadano/a:
- 5.7.1. El horario de atención al/a la ciudadano/a debe ser comunicado a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales, puestos a disposición por la Entidad.





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD-CENARES

- 5.7.2. Preparar el módulo antes del inicio de la atención, para que se encuentre limpio y ordenado.
- 5.7.3. Estar formalmente vestido y portar el fotocheck institucional en lugar visible, para proyectar una adecuada imagen institucional.
- 5.7.4. Adoptar las medidas de bioseguridad necesarias para prevenir la difusión del COVID-19.
- 5.7.5. Atender o contestar y escuchar con amabilidad y paciencia el requerimiento que se plantee.
- 5.7.6. Mantener un trato cordial y respetuoso, evitando levantar el tono de voz para ser escuchado.
- 5.7.7. Demostrar interés en las necesidades del/de la ciudadano/a, evitando adoptar posturas inadecuadas.
- 5.7.8. Brindar la orientación e información que sea requerida por los/las ciudadanos/as por todos los medios disponibles, de modo que queden satisfechos de haber recibido una respuesta clara y completa y no tengan la necesidad de reiterar su pedido ya que el desplazamiento o una comunicación del mismo, demanda tiempo y recursos.
- 5.7.9. Actuar con cordura, sensatez, discreción y reserva en el manejo de la información.
- 5.7.10. No se debe consumir ni mantener a la vista de los/las ciudadanos/as comida y/o bebidas, teléfonos celulares, audífonos o cualquier otro similar.
- 5.7.11. Asearse manos y rostro, después de las horas de refrigerio, antes de retornar al módulo de atención.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Atención al/la ciudadano/a

La atención a los/las ciudadanos/as se configura como el conjunto de medios que el CENARES pone a disposición de la ciudadanía con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos; en tal sentido, prevé recursos y medios que promueven la transparencia y la participación ciudadana, a través de distintos canales de atención.

6.2. Canales de atención

El proceso de atención al/la ciudadano/a en la UGDA se estructura bajo tres (3) canales para la atención integral; canal presencial, canal telefónico y canal virtual con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

- 6.2.1. **Canal presencial:** Es la atención en la Mesa de Partes, diseñada para la realización de trámites, solicitudes de acceso a la información, presentación de quejas, reclamos y recepción de documentos dirigidos a la autoridad o a la entidad. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio.
- 6.2.2. **Canal telefónico:** Es la atención a través de la recepción de llamadas de la ciudadanía, realizadas a una línea de telefonía fija de atención a nivel nacional, proporcionados por el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud con el fin de facilitar el acceso a la





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD

información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de trámites.

6.2.3. **Canal virtual:** Es la atención a través de la recepción de solicitudes, consultas o información relacionada con el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, mediante el Portal Institucional o correo electrónico, según el siguiente detalle:

6.2.3.1. **Portal Institucional.** El Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud cuenta con un espacio para la atención de la ciudadanía a través de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, en la siguiente dirección web: www.gob.pe/cenares, por este acceso el/la ciudadano/a pueden solicitar información, realizar denuncias, reclamos, y hacer el seguimiento de sus trámites.

6.2.3.2. **Correo electrónico.** El Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud cuenta con un correo electrónico institucional (atencionalciudadano@cenares.gob.pe) para la recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites en la entidad, brindando orientación a los/las ciudadanos/as.

6.3. **Proceso de atención a el/la ciudadano/a según el canal de atención**

6.3.1. **Canal Presencial**

Para la atención en la Mesa de Partes se debe seguir las siguientes indicaciones:

6.3.1.1. **Inicio de la Atención**

Cuando un/una ciudadano/a se acerca a la Mesa de Partes Presencial del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, en busca de orientación para realizar algún trámite o absolver alguna consulta relacionada a un problema o dificultad, o averiguar sobre el estado de un documento o expediente en trámite, el personal de Mesa de Partes debe mostrar la predisposición e interés en brindarle su ayuda, para esto debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Brindar atención preferente conforme a lo establecido en la Ley N° 27408 y sus modificatorias, referidos a la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, personas con discapacidad, en lugares de atención al público, para ello indicar al/a la ciudadano/a que este pendiente al llamado verbalmente por parte del/de la servidor/a.
- b. Saludar amablemente diciendo: "Buenos Días/tardes/noches" "bienvenido al CENARES" y deberá mantener un buen humor y una sonrisa que brinde confianza al/a la ciudadano/a.





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD-CENARES

- c. Solicitar cortésmente al/a la ciudadano/a que se identifique con su DNI o Carnet de Extranjería, y a partir de ese momento dirigirse por su nombre y optar por un trato de usted, en caso se corrobore que no corresponde el DNI a la persona identificada, se hará de conocimiento al personal de seguridad del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud.
- d. Dedicarse exclusivamente a la atención al/a la ciudadano/a que está atendiendo (atención personalizada).
- e. Preguntar de manera amable la razón de su visita ¿en qué podemos ayudarlo?, la persona nos hablará y detallará su caso, para esto será preciso, escuchar con atención y brindar la mayor cantidad de información relacionada con su solicitud, e informar al/a la ciudadano/a los procedimientos y requisitos que deberá cumplir para realizar su trámite o servicios que requiera.

6.3.1.2. Durante la Atención

- a. Utilizar un lenguaje claro y sencillo evitando responder con preguntas, no mezclando temas para asegurar que la información proporcionada haya sido entendida correctamente.
- b. Conforme a la Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, personas discapacitadas, en lugares de atención al público.
- c. A fin de brindar un servicio eficiente durante la atención, se debe tener en cuenta el Anexo I, "Protocolo de atención presencial".

6.3.1.3. Al finalizar la atención

- a. Preguntar al/a la ciudadano/a si nos ha entendido, si le quedan dudas, si quiere saber algo más. Es muy importante estar seguros de lo que ha captado.
- b. Despidase de la siguiente manera: Estamos para servirle, que tenga un buen día, y motivar al/la ciudadano/a que utilice otros canales de atención.

6.3.2. Canal telefónico

Para la atención a través del teléfono se debe seguir las siguientes indicaciones:

6.3.2.1. Inicio de la Atención

- a. No dejar que el teléfono suene más de tres veces. Debemos responder rápidamente si estamos disponibles; en caso contrario, pasaremos la llamada a un/una compañero/a.
- b. Contestaremos siempre saludando, identificando el servicio y ofreciendo colaboración. "Atención al/a la ciudadano/a del CENARES, buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?".





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD

- c. Adoptaremos una postura adecuada y sonreiremos cuando la ocasión se preste. "La sonrisa es un elemento fundamental para lograr la personalización del contacto telefónico."
- d. Hay que aprender a "sonreír por teléfono". Cuando sonreímos la voz suena más atrayente, lo cual permite empatizar con el/la ciudadano/a, obteniendo mejores resultados de la conversación telefónica.
- e. "El contacto telefónico puede llegar a ser muy frío e impersonal. Por ello debemos humanizar este contacto". Los momentos de silencio servirán para transmitir una actitud de escucha activa, indicando al interlocutor que estamos cerca de él/ella, pero sin interrumpirle.

6.3.2.2. Durante la Atención

- a. Solicitar los datos del/de la ciudadano/a como: apellidos y nombres, número de DNI, teléfono, correo electrónico, y demás datos que permitan identificar al/a la ciudadano/a y comunicarnos con el posteriormente.
- b. Nos centraremos en la llamada, cesando toda actividad y escuchando activamente. "Le escucho, dígame sus datos que voy tomando nota".
- c. Tendremos a mano todos los útiles e instrumentos necesarios para resolver las llamadas.
- d. Tener la boca libre para tener una buena vocalización y articulación de la voz, evitando tener comida, chicles, dulces, etc.
- e. Hablar despacio, otorgando al/la ciudadano/a un trato personalizado y amable. "María, es importante que el día que presente su solicitud traiga el documento de referencia".
- f. Proporcionar una información concreta y breve sobre el tema. "Recuerde, el martes a las 6:00 de la tarde; es la reunión de coordinación en la oficina de asesoría jurídica".
- g. Mostrar seguridad, interés y capacidad resolutive. "No se preocupe, desde aquí se lo gestionamos".
- h. Tener información actualizada de los trámites y servicios que brinda el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES, con el fin de brindar una atención de calidad que brinde satisfacción al/a la ciudadano/a.
- i. Hay una serie de palabras y expresiones que deben evitarse:
 - ✓ Las expresiones negativas: "No, es imposible".
 - ✓ Fórmulas agresivas: "No, eso en absoluto".
 - ✓ Frases de relleno: "Eventualmente", "tenga paciencia".





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD-CENARES

- ✓ Las expresiones personales: "Está usted equivocado".
 - ✓ Los tecnicismos: "Le van a hacer una RNM".
 - ✓ Expresiones que denoten inseguridad: "No sé si podremos".
- j. Si necesitamos recabar información sobre el tema, nunca debemos dejar esperando más de un minuto al/a la ciudadano/a. "Voy a consultar un momento y si no puedo ponerme en contacto ahora con el profesional competente, me deja su teléfono y al final de la mañana le llamo."
 - k. Retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora.
 - l. Si la respuesta del/de la ciudadano/a no puede ser resuelta de forma inmediata, informar la fecha en que recibirá la respuesta y el medio por el cual se hará.
 - m. Tener en cuenta que la llamada debe durar un máximo de 5 minutos.

6.3.2.3. Al finalizar la atención

- a. Preguntar al/a la ciudadano/a si nos ha entendido, si le quedan dudas, si quiere saber algo más. Es muy importante estar seguros de lo que ha captado.
- b. Finalizar la llamada resumiendo la acción concreta a llevar a cabo o la información exacta requerida, con una despedida cortés y dejando que sea el/la ciudadano/a el que cuelgue.
- c. Corroborar que se haya tomado los datos pertinentes de la llamada, en especial el número de DNI y el motivo de la llamada.
- d. Despidase de la siguiente manera: "Estamos para servirle, que tenga un buen día", y motivar al/la ciudadano/a que utilice otros canales de atención.

6.3.2.4. Todas las consultas recibidas deben ser registradas en una Base de Datos, a fin de elaborar y mantener actualizados base de datos de las preguntas frecuentes y servicios que solicitan los/las ciudadanos/as.

6.3.3. Canal Virtual

Para la atención por el canal virtual se debe seguir las siguientes indicaciones:

6.3.3.1. Portal Institucional

El Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, cuenta con un espacio para la atención al/a la ciudadano/a a través del Portal Institucional en la siguiente dirección web www.gob.pe/cenares, a través de este acceso, el/la ciudadano/a podrá:

- a. Realizar denuncias, reclamos y hacer el seguimiento de sus trámites.





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARE S/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD

- b. Estos accesos remiten de manera automáticamente a un formulario o modulo en el cual los/las ciudadanos/as podrán registrar su solicitud, la que será atendida dentro del plazo que corresponda.
- c. En caso que la consulta sea ambigua o no corresponda, el personal de Mesa de Partes, se comunicará mediante correo electrónico institucional con el/la ciudadano/a a fin de subsanar cualquier omisión o recabar información adicional necesaria para la atención.
- d. En caso que reciba una consulta que no es de competencia del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, se procederá a informar al/la ciudadano/a a través del correo electrónico institucional, señalando el lugar que corresponda de conocerlo.
- e. El/la servidor/a público deberá asegurarse que el mensaje sea recibido por el/la solicitante, así como asegurar que debajo del mensaje aparezca todos los datos necesarios del/de la servidor/a que lo atendió a fin que el/la ciudadano/a pueda identificarlo de ser necesario que absolver cualquier duda.
- f. Las respuestas mediante correo electrónico deben ser claras, cortas y precisas evitando malentendidos o confusiones.
- g. Para las comunicaciones con los/las ciudadanos/as que se realicen a través de cartas, de impresos, de folletos o mensajes, se deberán utilizar los formatos establecidos y tener en cuenta las siguientes recomendaciones que contribuyen a potenciar la efectividad de un mensaje escrito:
 - ✓ Los mensajes deben ser cortos y simples.
 - ✓ Hay que precisar la idea principal.
 - ✓ Utilizar mensajes positivos.
 - ✓ Transmitir una sola idea por párrafo.
 - ✓ Poner ejemplos para clarificar las ideas.
 - ✓ Evitar frases complejas.
 - ✓ Emplear frases cortas.
 - ✓ No utilizar vocabulario especializado o palabras técnicas.
 - ✓ Evitar las abreviaturas y las siglas.
- h. Todas las consultas recibidas deben ser registradas en una Base de Datos, a fin de elaborar y mantener actualizados base de datos de las preguntas frecuentes y servicios que solicitan los/las ciudadanos/as.



6.3.3.2. Correo Electrónico



"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD-CENARES

El Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud cuenta con un correo electrónico institucional, para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites en la entidad, brindando orientación a los/las ciudadanos/as.

- a. Todas las comunicaciones remitidas al correo electrónico disponible para la atención a los/las ciudadanos/as deben ser respondidos de manera personalizada.
- b. Toda comunicación ingresada al correo electrónico disponible para la atención al/a la ciudadano/a, debe ser atendida dentro del horario de oficina.
- c. Se deben absolver todas consultas orientándolas a los procedimientos establecidos en la normativa especial y general vigente.
- d. En ningún caso se podrá utilizar la correo electrónico de la entidad para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares, distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la Institución.
- e. La recepción de las consultas de los/las ciudadanos/as, deben ser canalizados a través del correo electrónico: atencionalciudadano@cenares.gob.pe, no obstante, el personal deberá revisar todos los canales o medios virtuales de comunicación a fin de evitar la dilación de cualquier comunicación.

6.4. Cómo Actuar Ante un Reclamo

- 6.4.1. Un reclamo es igual a una **Oportunidad de Mejora**. Cuando un/una ciudadano/a insatisfecho, se dirige a nosotros para efectuar una reclamación, está colaborando con el sistema, ya que nos permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora de un servicio. Por ello debemos prestar una atención personalizada.
- 6.4.2. Recibiremos amablemente, manteniendo la tranquilidad. No debemos olvidar que una persona que tiene un reclamo se encuentra mortificada, por lo que hay que comprender su estado de ánimo.
- 6.4.3. Escucharemos activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva" y poniéndonos en el lugar del/de la ciudadano/a.
- 6.4.4. Pediremos disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
- 6.4.5. Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente.
- 6.4.6. Los reclamos serán registrados y remitidos al responsable del Libro de Reclamaciones, para su atención correspondiente.

6.5. Qué Hacer en una Situación de Agresividad Durante la Atención Presencial y Virtual





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD

- 6.5.1. Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con él/ella una conversación normal.
- 6.5.2. En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La agresividad genera más agresividad.
- 6.5.3. Ante la continuidad del trato agresivo y/o situación de peligro causada por el/la ciudadano/a se debe guardar una distancia prudencial y dar parte al personal de seguridad del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, para que adopte las medidas necesarias.
- 6.5.4. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debemos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retardadora. Primero, porque se ofrece una imagen de mal servicio y de poca profesionalidad y segundo, en muchos casos se produce más violencia.
- 6.5.5. En el **Anexo II**, se encuentra el "Protocolo de atención ante una Situación de Agresividad durante la Atención Presencial", que son pautas de actuación que se proponen seguir, para que la agresividad disminuya rápidamente.

6.6. Al Final de la Atención Presencial (Post Situación de Agresividad)

- 6.6.1. Si el/la ciudadano/a no requiere más información despídase de la siguiente manera: "Estamos para servirle", "que tenga un buen día", y motivar al/la ciudadano/a que utilice otros canales de información.
- 6.6.2. Recordar que la impresión inicial que tuvo el/la ciudadano/a con el personal que le brindo la atención, será siempre la imagen del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud.

VII. RESPONSABILIDAD

- 7.1. El/la Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo – UGDA, es responsable de:
 - 7.1.1. Verificar que el personal de su unidad orgánica cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva.
 - 7.1.2. Verificar que el personal del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, que brinda atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, atienda y de respuesta a todas las solicitudes de orientación dentro del ámbito de su competencia y en el marco de la presente Directiva.
- 7.2. El/la Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación es responsable de:
 - 7.2.1. La operatividad y mantenimiento de los aplicativos informáticos que soportan los canales virtuales de atención al/la ciudadano/a.
 - 7.2.2. La operatividad y mantenimiento de los sistemas de comunicaciones que emplea la UGDA para la atención de la ciudadanía.





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud

"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD-CENARES

VIII. DISPOSICIONES FINALES

- 8.1. La presente Directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su difusión en el Portal Institucional del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (www.gob.pe/cenares).
- 8.2. Todo lo no previsto en la presente Directiva, será resuelto por la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Dirección General del CENARES.

IX. ANEXO

- Anexo I : Protocolo de Atención presencial
- Anexo II : Protocolo de atención ante una Situación de Agresividad durante la Atención Presencial.





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE
RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD

ANEXO I
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

1. Atención a Niños y Niñas

- Tienen prioridad en el turno sobre los/las demás ciudadanos/as.
- Pueden presentar solicitudes y reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o reclamo un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o niña diga; conviene en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como "chiquito" o "hijito", entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

2. Atención de Personas con Discapacidad

- Identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice "persona en situación de discapacidad" o "persona con discapacidad".
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando converse con ellos/as o los/las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solos/as.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes.
- No trate a la persona como si fuera un/una niño/a.
- La información se debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.



3. Atención a Personas con Alguna Discapacidad Visual

- No jalar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud

"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD-CENARES

- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el lapicero".
- Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de él/ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el/la servidor/a público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarle/a solo/a.

4. Atención a Personas con Discapacidad Auditiva

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar), en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- De advertirse que la persona además no tiene capacidad para expresarse verbalmente, se utilizara gestos o señas que faciliten la comunicación, de no contarse con un intérprete en el lenguaje de señas.

5. Atención a Personas con Sordo Ceguera

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

6. Atención a Personas en Condición de Discapacidad No Visual

- Preséntese e identifíquese.
- Intente ser lo más descriptivo posible respecto al cuestionario, como por ejemplo, número de preguntas y forma de respuesta. Se debe igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avisar al/a la ciudadano/a cuando se ausenta.
- No utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquello".
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como "a su izquierda", "a su derecha", etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARE S/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD

- Utilizar normalmente las palabras "ver" o "mirar", sin considerarlas como términos tabúes.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al/a la ciudadano/a, tales como "¡ay!", "¡uf!" o "cuidado", cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Vidente o no Vidente son términos incorrectos. Puede decir persona que ve o persona ciega, respectivamente.
- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad no visual.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado.
- Mirar al/a la ciudadano/a con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode, como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, pregunte "¿Desea recibir ayuda?" de manera cordial.
- Cuando la persona lleve un/una acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si él/ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

6.1. Atención a Personas con Discapacidad Física o Motora (Personas que Usan Silla de Ruedas, Bastones, Andadores, Etc.)

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- Diríjase a la persona por su nombre.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad.





"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA-DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD-CENARES

- No se apoye ni la mueva sin su permiso.

6.2. Atención a Personas con Discapacidad Intelectual

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- A menos que la persona sea menor de 18 años o si está interdictado, la persona está calificada para ser registrado/a.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.

6.3. Atención a Personas con Discapacidad Psíquica

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo/la entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

7. Atención a Personas en Lenguas Originarias

- Identificar si la persona puede comunicarse en castellano o en otra lengua originaria, determinando si necesita intérprete.
- En caso que la persona necesite intérprete y el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud cuente con un intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona, o de ser el caso, el de un acompañante que hable lengua originaria y castellano.
- Si ninguna de las alternativas descritas en el literal precedente es posible, solicitar a la persona, por medio de señas, que explique el trámite, reclamo o solicitud que va a realizar. Este procedimiento exigirá paciencia, voluntad de servicio y atención preferencial al ciudadano.





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud

"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"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 004-CENARES/UGDA DG-2022
DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL/LA CIUDADANO/A EN EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD

ANEXO II

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIVIDAD DURANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

1. Demostrar a la persona que entendemos su enfado.
2. Esperar a que disminuya la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse.
3. Mantener un tono de voz calmado, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz
4. Mantener una posición corporal firme, sin que resulte amenazadora o prepotente.
5. Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido.
6. NO GRITAR. Aunque la otra persona esté lejos, no es necesario elevar la voz; esto puede transmitir a las personas que están en nuestro entorno físico (como otros/as ciudadanos/as) y que nos están observando, una mala imagen institucional.
7. En todo momento ser flexible, amable y considerado con las opiniones de los/las ciudadanos/as, mostrando empatía, no obstante, de presentarse cualquier situación de riesgo inminente o ante casos donde el/la ciudadano/a se comporte de manera agresiva comunicándose a través de improperios, se procederá a dar parte inmediatamente al efectivo de seguridad del CENARES para poder controlar la situación.
8. Antes de finalizar el servicio, preguntarle de manera cordial: ¿hay algo más en que pueda servirle?



 Siempre
con el pueblo

 BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024