



Aprueba Directiva Interna "Protocolo de Atención a Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES".

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA

00000239

Nº -2015-MIGRACIONES

Lima, 27 AGO. 2015

VISTO, el Informe Técnico N° 006-2015-MIGRACIONES-U de fecha 06 de mayo de 2015, elaborado por la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1130 publicado el 07 de diciembre de 2012, se creó la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES, como un Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones;

Que, con Decreto Supremo N° 005-2013-IN de fecha 04 de abril de 2013, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES, modificado por Decreto Supremo N° 008-2014-IN, mediante el cual se establece la estructura orgánica y funciones de la entidad;

Que, el numeral 61.2 del artículo 61 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, el numeral 2 del artículo 55 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, el ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados y el numeral 4 del mismo artículo, señala como otro de los derechos de los administrados, el de acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características;

Que, mediante Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, se aprueba la Política Nacional para la Calidad, como herramienta de política pública fundamental para guiar de manera clara y con visión a largo plazo la implementación, desarrollo y gestión de la infraestructura de la calidad en el Perú;

Que, a través del 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 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM del 10 de agosto de 2015 se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, dejando sin efecto la Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, el mismo que tiene como objetivo brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Que, la segunda unidad del Manual en mención, señala los estándares para una atención de calidad a la ciudadanía y orientaciones para su aplicación, indicando el estándar 5, para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa, incorpora factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados;

Que, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes, resulta necesario establecer una Directiva Interna referente al "Protocolo de Atención a Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES", a fin de brindar una atención de calidad, a través de un trato de excelencia, ágil y personalizado, con comunicaciones abiertas y capacidad de respuesta acorde a sus requerimientos y expectativas;

Estando a lo propuesto por la Gerencia de Usuarios y con la visación de la Gerencia General, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina General de Asesoría Jurídica; de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el Decreto Legislativo N° 1130 que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES y el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-IN, modificado con el Decreto Supremo N° 008-2014-IN;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva Interna "Protocolo de Atención a Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES", la misma que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- La presente resolución será publicada en el Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES (www.migraciones.gob.pe) para su estricto cumplimiento.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


BORIS GONZALO POTOZEN BRACO
Superintendente Nacional
MIGRACIONES





PERÚ

**Ministerio
del Interior**

Superintendencia Nacional de Migraciones

DIRECTIVA INTERNA

Código del Documento Normativo	Versión	Página	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
DI- 005 -2015-MIGRACIONES-U	01	13	Resolución de Superintendencia N° 00000239-2015-MIGRACIONES	27AGO2015

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ

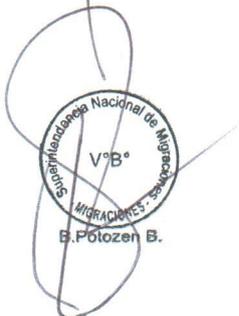


PRIMERA VERSIÓN

ÍNDICE

- I. OBJETO
- II. FINALIDAD
- III. ALCANCE
- IV. BASE LEGAL
- V. DISPOSICIONES GENERALES
- VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
- VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
- VIII. PUBLICACIÓN
- IX. VIGENCIA
- X. APROBACIÓN
- XI. ANEXOS

Anexo N° 01: Definición de Términos



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES

I. OBJETO

La presente directiva tiene por objeto:

1. Establecer un conjunto de Lineamientos, que permita la mejora de la calidad de atención al usuario, por parte del personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, a través de los canales de atención de tipo presencial, telefónico y virtual.
2. Estandarizar la atención que se brinda a los usuarios, cuidando que se cumpla la Política de Calidad establecida en MIGRACIONES.

II. FINALIDAD

Brindar una atención de calidad a los usuarios/as de MIGRACIONES, a través de un trato respetuoso, cordial, personalizado y de excelencia, con comunicaciones abiertas y capacidad de respuesta acorde a sus requerimientos y expectativas.

III. ALCANCE

Es de aplicación obligatoria para todo el personal de MIGRACIONES a nivel nacional, que brinda atención y servicio al público usuario mediante nuestros canales de atención presencial, telefónico y virtual.

IV. BASE LEGAL

- 4.1 Constitución Política del Perú 1993.
- 4.2 Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 4.3 Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad
- 4.4 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 4.5 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 4.6 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.
- 4.7 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 4.8 Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 4.9 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.10 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.11 Decreto Legislativo N° 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES.
- 4.12 Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional de la Calidad.



- 4.13 Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 4.14 Decreto Supremo N° 005-2013-IN, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES y su modificatoria aprobada mediante Decreto Supremo N° 008-2014-IN.
- 4.15 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.16 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y su modificatoria Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, sobre Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 4.17 Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 4.18 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- 4.19 Resolución de Superintendencia N° 126-2015-MIGRACIONES, que declara a la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES en proceso de modernización.
- 4.20 Resolución de Superintendencia N° 513-2014-MIGRACIONES, que aprueba el Manual de Atención y Servicio al Usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES.
- 4.21 Resolución de Superintendencia N° 480-2014-MIGRACIONES, que aprueba la Política de Calidad de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES.
- 4.22 Resolución de Superintendencia N° 234-2013-MIGRACIONES, que aprueba la Directiva Interna N° 005-2013-MIGRACIONES-PP “Lineamientos para la Formulación de los Documentos Normativos de la Superintendencia Nacional de Migraciones (Primera Versión)”.
- 4.23 Resolución de Contraloría General N° 320-2006-GG, que aprueba las Normas de Control Interno.



V. DISPOSICIONES GENERALES

La Gerencia de Usuarios como órgano encargado de la supervisión, calidad y monitoreo de la atención brindada a los usuarios de MIGRACIONES, realizará visitas inopinadas a las distintas sedes administrativas de la entidad a fin de supervisar y garantizar el cumplimiento de la presente Directiva, emitiendo recomendaciones que permitan una mejora continua.



5.1 COMPETENCIAS GENERALES QUE DEBE DEMOSTRAR EL PERSONAL QUE ATIENDE AL USUARIO:

- **Orientación al servicio:** Se refiere a escuchar con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia, es cordial y respetuoso, mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por la información y/o procedimientos relacionados al servicio brindado y de



haberlos corrige los problemas rápidamente, sin mostrarse a la defensiva. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga si el usuario está satisfecho con el servicio y si se han cubierto sus expectativas.

- **Responsabilidad:** Significa estar comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo, sin supervisión constante. Es puntual.
- **Comunicación efectiva:** Se refiere a interactuar y coordinar oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área y/o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas, de corresponder. Se expresa con claridad y sencillez. Maneja las reglas adecuadas de lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas, tanto oralmente como por escrito.
- **Trabajo en equipo:** Consiste en dar ideas a los demás y hace sugerencias constructivas. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan con las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de sus compañeros del área, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario.
- **Iniciativa – Pro actividad:** Significa estar en alerta y anticiparse a problemas o requerimientos, buscar apoyo o hasta implementar soluciones con previsión. Cuando culmina sus tareas, adelantar otras o utiliza el tiempo disponible en otras actividades productivas. Hacer más de lo que se le pide.
- **Comportamiento ético:** El personal será reservado con la información que maneja respecto de los usuarios/as, su órgano o unidad. Brindará información completa y veraz de corresponder y asumirá la responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, prefiere apearse a las normas y procedimientos o consultar con instancias superiores. Asume sus errores y demoras. Comunicando oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.



5.2 DE LA PRESENTACIÓN PERSONAL Y DE LA ETIQUETA DE CONDUCTA

El personal de MIGRACIONES, debe mostrar en todo momento una actitud responsable y cordial, para lo cual deberá tener presente lo siguiente:

- Portar el fotocheck institucional en un lugar visible, donde el usuario pueda identificarlo rápidamente, en cumplimiento a las disposiciones impartidas por la Oficina General de Recursos Humanos.
- Usar una vestimenta formal y adecuada a la estación, en el caso de los varones terno y en las mujeres traje sastre, omitiéndose el uso de saco, en la temporada de verano.
- Mantener la limpieza e higiene personal (peinado, rostro y manos limpias).
- Evitar el uso excesivo de accesorios, entre ellos la utilización de piercing visibles dentro del horario de trabajo.
- Iniciar y finalizar la atención al público usuario, conforme a los horarios establecidos y publicados en el Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES.



- Evitar realizar o recepcionar llamadas por el teléfono celular, cuando se encuentre atendiendo a un usuario. Excepcionalmente, en una situación de urgencia y/o emergencia, solicitará el permiso para recepcionar la llamada, al usuario y al jefe inmediato superior.
- Evitar el consumo de alimentos y/o bebidas en las ventanillas de atención al usuario.
- Usar un lenguaje claro, sencillo en la comunicación, evitando la utilización de jergas.
- Mantener la cordialidad en la comunicación.

5.3 DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA Y VIRTUAL

Cinco minutos previos al inicio de atención al público (Antes de la hora establecida para el inicio de las labores), el personal asignado, revisará que la ventanilla, módulo y/o área de atención (según corresponda), se encuentre presentable, debiendo verificar bajo responsabilidad que:

- Los equipos informáticos se encuentren en buen estado y operativos para realizar sus labores, en caso de desperfecto deberá comunicar al área respectiva para su rápida solución.
- Los tachos de basura, estén disponibles para el depósito de desperdicios.
- Las áreas de tránsito, estén libres, a efectos de permitir una libre circulación.
- Los ambientes de espera, trámites, informes e inclusive los servicios higiénicos, estén limpios y ordenados, en el caso de atención presencial.



VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Consiste en la atención en ventanillas, ubicadas en las sedes de atención de MIGRACIONES diseñados para la realización de trámites, acceso a la información, recepción de reclamos, quejas, etc.

El servidor debe mantener contacto visual desde el inicio hasta el final de la atención, debiendo además utilizar un tono de voz adecuado, mostrar una actitud agradable y un rostro sonriente, evitando los gestos de incomodidad, optando por un trato de usted, manteniendo una postura adecuada, evitando el uso excesivo de manos y brazos y procurar tener una posición erguida.

Del saludo para la atención al usuario

- Iniciar la atención, con un saludo de reconocimiento de tiempo “Buenos Días”, “Buenas Tardes”, “Buenas Noches”, e inmediatamente después dar la bienvenida en tono calmado y firme, usando la siguiente frase “Bienvenido(a) a MIGRACIONES”.
- Invitar al usuario que exprese la razón de su visita, con las siguientes preguntas: *¿De qué manera puedo ayudarlo? ¿De qué manera puedo servirlo? ¿En qué le puedo ayudar? ¿En qué le puedo servir?*



Durante la atención al usuario

- Vocalizar las palabras y moderadamente de manera que sea fácil entender al usuario.
- No entablar conversaciones casuales o íntimas, que afecte la productividad de la gestión que se necesite realizar y prolongue el tiempo de atención. Se promueve un dialogo amigable que haga sentir al usuario bienvenido y cómodo para realizar el trámite.
- Dejar que en todo momento el usuario se exprese y se sienta a gusto, no interrumpir la conversación, prestar atención y esperar que el usuario termine de expresar sus necesidades o preguntas.
- Mantener un lenguaje corporal adecuado, minimizando los gestos faciales y corporales, tener un trato cortés, amable y de seguridad, reflejado en el tono de voz que refleje conocimiento, experiencia y seguridad.
- Evitar hacer consultas a otros compañeros, cuando se esté atendiendo al usuario, salvo de ser necesario.
- Conseguir en la medida de lo posible que el usuario asimile mientras escucha la información brindada.
- Comunicarse en forma clara y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- Ser puntual en las respuestas brindadas, evitando contestar con preguntas.
- Evitar retirarse de la ventanilla donde se preste atención al usuario, de tener que hacerlo para continuar con la atención a realizar, proceder a informar al usuario, por ejemplo: "necesito sacar una fotocopia de este documento para proseguir con la atención, por favor deme un momento, con su permiso".
- Sólo se puede ausentar de su ventanilla, una vez finalizada la atención, previamente se esperará que el usuario se retire.



Despedida al usuario

- Al terminar la atención al usuario, despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y agradecer por la visita.
- Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos)
- Terminar el dialogo, con una las siguientes frases:
 - *Lo puedo ayudar en algo más?*
 - *Gracias por su visita.*
 - *Estamos para servirlo.*



6.1.1 Cómo comportarse con un Usuario "Difícil"

- En la atención, se pueden presentar situaciones, donde el usuario se

encuentre disgustado por alguna circunstancia personal o de otra índole, en esos casos se debe tener en consideración lo siguiente:

- Escuchar al usuario, contar mentalmente del uno (01) al diez (10), manteniendo la calma en todo momento.
- Respirar profundo, relajar los músculos faciales y no involucrarse en las emociones del usuario. Su primera reacción, su capacidad de autocontrol y el equilibrio demostrado le permitirá adecuar convenientemente el tono de la conversación que seguirá a partir de entonces.
- Reaccionar con serenidad, mostrar cordialidad y atención, pudiendo utilizar la siguiente frase: *“Yo estoy aquí para ayudarlo, mi tarea es analizar con usted la situación y ver cómo darle solución”*.
- Escuchar con mucha atención al usuario, pudiendo utilizar la siguiente expresión: *“Por favor cuénteme qué sucedió”*. Dejar que el usuario se desahogue, mostrar interés, tomando nota y realizando preguntas, finalmente resume lo que dice.
- En estas situaciones llegará el momento, en que el usuario se calme, habiendo sido el primer paso, bajarlo de la curva de la ira. En este caso puede usar la frase: *“Lo comprendo y lamento mucho lo que sucedió”*. (Que no es lo mismo que darle la razón). Luego, busque la forma de solucionar el problema.
- Retroalimentar el mensaje del usuario, asintiendo con gestos afirmativos y repita en forma abreviada el argumento del problema planteado. Puede utilizar la siguiente afirmación: *“La observación según el artículo de ley... no es aplicable”*.
- De continuar molesto el usuario y de requerir entrevistarse con el Jefe Inmediato, para que solucione el problema, a pesar de haberse agotado todos los medios para su solución, deberá realizar las gestiones necesarias, para que sea atendido.
- En el caso que la atención, no se preste en esa ventanilla sino en otra distinta, se comunicará de este hecho al usuario, debiendo previamente informar al compañero que brindará la atención, el motivo de la derivación, a fin de evitar mayores molestias, al tener que explicar dos veces su problema.



6.1.2 Atención de Reclamos y Quejas

- Escuchar al usuario con atención, demostrando interés en su caso y que presta atención a lo que está exponiendo.
- No interrumpir, esperar que termine de explicar su problema con exactitud, escuchar y preguntar todo lo necesario.
- Establecer en forma clara el conflicto *¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo?*

- Pedir disculpas de ser necesario, aunque no haya sido su error, está presentando disculpas a nombre de la institución y no en forma personal, no debiéndose responsabilizar a terceros.
- No intentar ganar una discusión o exponer que usted tiene la razón, ello generará mayor disgusto.
- Tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofrezca servir en todo lo que este a su alcance, aun así la solución del problema no se refiera directamente a su área.
- Cumplir lo prometido cuando se establece un acuerdo y se ofrece una respuesta o plazo, es preciso cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- De no ser posible solución alguna, poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al usuario para registrar su reclamación. En el caso de tratarse de una queja por defecto de tramitación, informar sobre la presentación de la misma, a través del Área de Trámite Documentario - Mesa de Partes de la Oficina General de Administración y Finanzas de MIGRACIONES (Sede Central) o a través de la Oficina que haga sus veces en los centros de atención a nivel nacional.



6.2 DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Consiste en la recepción de llamadas del público usuario, realizadas al Call Center o cualquier anexo de la entidad, con el fin de facilitar el acceso a la información respecto a los procedimientos y servicios brindados por MIGRACIONES.

De la recepción de llamada

- Contestar la llamada telefónica, antes del tercer timbrado.
- Iniciar la comunicación con un saludo de reconocimiento de tiempo "*Buenos Días*", "*Buenas Tardes*", "*Buenas Noches*", e inmediatamente después dar la bienvenida en tono calmado y firme, usando la siguiente frase "*Bienvenido(a) a MIGRACIONES*" e identificarse en voz clara y pausada.
- Vocalizar adecuadamente, la velocidad de locución no debe ser tan rápida, al contestar la llamada, debe adoptarse un tono que denote interés y seguridad.
- Solicitar al usuario, sus nombres y apellidos y el motivo de su llamada, pudiendo utilizar las siguientes preguntas: *¿De qué manera puedo ayudarlo?* *¿De qué manera puedo servirlo?* *¿En qué le puedo ayudar?* *¿En qué le puedo servir?*, en el caso de ser transferida, se debe informar de esta situación en forma inmediata al usuario.
- Las llamadas deberán ser ingresadas a un Registro, consignándose la fecha de recepción, el motivo de la llamada, la respuesta brindada y la nacionalidad del usuario, a efectos de elaborarse la estadística correspondiente.



Desarrollo de la atención telefónica

- Atender al usuario en forma exclusiva, no está permitido hablar con terceros mientras se atiende una llamada.
- Al recibir una llamada, se debe tener delante todos los documentos necesarios para brindar una información correcta, tener siempre con que anotar.
- Vocalizar las palabras y moderadamente de manera que sea fácil entender al usuario.
- Cuando el usuario realice la consulta, hágasele saber que se le escucha, utilizando las siguientes palabras "sí", "de acuerdo", "así es", etc.
- A través de la atención telefónica, sólo se brindará información respecto a los requisitos de los procedimientos y/o servicios que brinda MIGRACIONES, establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y toda aquella información que se encuentra publicada en el Portal Institucional.
- De requerir el usuario, información respecto al estado del trámite de un procedimiento, se le deberá guiar, a fin que ingrese con su código de verificación y realice el seguimiento correspondiente a través del Portal Institucional, caso contrario se le invitará para que se apersona a la Sede, donde inicio su trámite.



En caso de ser necesario dejar a un usuario en espera

- Informar al usuario el motivo por el cual se le va a poner en espera y permitir que decida, si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
- No se podrá dejar a un usuario por más de treinta segundos en espera, de ser necesario se retornará el llamado, informándose la causa de la espera. Al retornar el llamado se deberá agradecer por la espera o dar las disculpas por la demora.



Al transferir una llamada

- Se transfiere sólo aquellas llamadas, las cuales no pueden ser atendidas.
- Antes de transferir el llamado, se deberá informar al usuario, que la llamada será transferida, explicando las razones de la misma.
- A su vez, cuando transfiera la llamada, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada. En este caso podría presentarse dos situaciones:
 - Que el anexo se encuentre ocupado, en cuyo caso se deberá consultar al usuario si puede esperar, llamar más tarde o que se le llamará en cuanto esté disponible.
 - No este presente la persona con la cual se deseen comunicar, en ese caso se deberá informar de este hecho al usuario.
 - Al recibir una llamada transferida, se debe presentar, llamar al usuario por su nombre (tratarlo de usted), y verificar con una breve reseña la información que ha recibido.



Transmitir mensajes

- En caso de ser necesario tomar un mensaje, escribir el nombre y apellido de la persona que llamó y el número de teléfono al que se debe responder, y de ser posible el horario en el cual se debe realizar el llamado.
- Describir en forma clara el llamado y estampar el sello de visto bueno, en la parte final del documento y la fecha.
- Repetir lo escrito, al usuario, a fin de verificar si comprendió correctamente.

Al terminar una llamada

- Agradecer y despedirse del usuario al terminar la conversación, diciendo: *"Gracias por llamar a MIGRACIONES, buen día"*.
- Después de la despedida, haga una pausa y espere que el usuario cuelgue primero.

**6.3 DE LA ATENCIÓN VIRTUAL**

Consiste en la recepción de solicitudes de los usuarios mediante correos electrónicos, con el fin de requerir información sobre el trámite de un determinado procedimiento y/o servicio. En este canal de atención, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- Las consultas on line formuladas a través del correo electrónico, serán absueltas en el día, dentro del horario laboral y mediante el mismo medio.
- En caso que las consultas no estén relacionadas a procedimientos o servicios que brinde MIGRACIONES se deberá informar al usuario, a fin que realice su consulta ante la entidad competente.
- Las respuestas a las consultas realizadas, deben ser remitidas utilizando un lenguaje claro y evitando la utilización de tecnicismos, debiendo utilizar mayúsculas y minúsculas en su redacción. Según la consulta se remitirá los links donde el usuario podrá visualizar la información requerida.
- Tanto las consultas como las respuestas, deberán ser guardadas en un archivo (físico y/o virtual) creado para este fin, que servirá como soporte para posteriores reclamos o supervisiones.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad de la Gerencia de Usuarios de MIGRACIONES, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

Todos los funcionarios y servidores de MIGRACIONES, tienen la obligación de recurrir al llamado del usuario y atenderlo a través de los distintos canales establecidos, con eficiencia, eficacia, efectividad y ética, brindando en todo momento un servicio caracterizado por el buen trato.



VIII. PUBLICACIÓN

La Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística deberá publicar la presente Directiva en el Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES.



S. CANAZA E.

IX. VIGENCIA

Entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.



G. Urrutúa P.

X. APROBACIÓN

Será aprobada mediante Resolución de Superintendencia.

XI. ANEXOS

Anexo N° 01: Definición de Términos



C. CANAQUIRE R.



J. DA COSTA F.



B. Polozen B.

ANEXO N° 01

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Usuario(a):** Persona natural que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.
2. **Atención de Calidad:** Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.
3. **Calidad de Atención:** Referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
4. **Mejora Continua:** Esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.
5. **Canales de Atención:** Medios o puntos de acceso a través de los cuales, el público usuario, hace uso de los servicios que presta MIGRACIONES, incluye espacios de tipo presencial, telefónico y virtual.
6. **Competencia:** Conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas y/o en la solución de problemas.
7. **Eficacia:** Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.
8. **Eficiencia:** Uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los recursos deseados.
9. **Protocolo de Atención:** Constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con el público usuario.
10. **Reclamo:** Es cuando el usuario, manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa **a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.**
11. **Queja:** La queja administrativa es una expresión del derecho del usuario de solicitar una corrección en la marcha de su trámite a fin de que el expediente sea tramitado con celeridad.
12. **Trámite documentario:** Proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).