



Resolución de Secretaría General

Nº 035 -2017-INACAL/SG

Lima, **31 OCT. 2017**

VISTO:

El Informe N° 012-2017-INACAL/SG-GDAC y la Nota N° 48-2017-INACAL/SG-GDAC del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano; el Acta de Reunión N° 004-2017-INACAL/OPP y el Memorando N° 968-2017-INACAL/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe N° 201-2017-INACAL/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 30224, se crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad - INACAL, como un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de la Producción, que constituye Pliego Presupuestal y cuenta con personería jurídica de derecho público, con competencia a nivel nacional y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera;

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establecerá 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, se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, cuya finalidad es brindar a los servidores y servidoras de las entidades de la administración pública, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, el artículo 1, inciso 1.2.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, señala que los actos de administración interna de las entidades, destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, son regulados por cada entidad;

Que, el literal u) del artículo 26 del Reglamento de Organización y Funciones del INACAL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2015-PRODUCE y modificado por Decreto Supremo N° 008-2015-PRODUCE, establece que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto tiene entre sus funciones, proponer la formulación de lineamientos, directivas e instructivos técnicos en materia de su competencia, para optimizar la gestión y desarrollo organizacional de la Entidad;



Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-INACAL/PE, se dispuso la conformación de Equipos Funcionales en la entidad, entre ellos, el Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, dependiente de la Secretaría General; señalándose entre sus funciones la de proponer los documentos normativos y acciones que contribuyan a la mejora en la prestación de los servicios al ciudadano, en lo que se refiere a los procedimientos administrativos y servicios brindados en exclusividad del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) así como los servicios no exclusivos del Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del INACAL;

Que, el Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, mediante Informe N° 012-2017-INACAL/SG-GDAC remite el proyecto de Directiva "Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL", cuya finalidad es establecer lineamientos para una eficiente y eficaz interacción entre los servidores civiles y los usuarios de los servicios que brinda, a través de sus canales de atención al INACAL, sustentando su necesidad;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 001-2017-INACAL/PE, se formalizó el Acuerdo del Consejo Directivo, mediante el cual se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) 2017 del INACAL, en el cual se encuentra programada, dentro del cuadro de valorización de actividades del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, la Actividad 2: Implementar el Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía del INACAL;

Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, mediante Memorando N° 968-2017-INACAL/OPP, remite el proyecto de Directiva "Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL", cuya finalidad es establecer lineamientos para una eficiente y eficaz interacción entre los servidores civiles y los usuarios de los servicios que brinda a través de sus canales de atención el INACAL;

Que, el literal h) del artículo 20 del citado Reglamento, establece que la Secretaría General tiene entre sus funciones, aprobar directivas u otros documentos de gestión interna, de carácter administrativo; correspondiéndole por tanto aprobar la Directiva "Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL";

Con las visaciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad; el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y el Reglamento de Organización y Funciones del INACAL, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2015-PRODUCE y su modificatoria;







Resolución de Secretaría General

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva "Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL", que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente resolución y sus anexos en el Portal Institucional del INACAL (www.inacal.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.



M. Clara Gálvez Castillo
Secretaria General
Instituto Nacional de Calidad





Título: Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL

Versión: 01
Fecha de Vigencia:

DIRECTIVA N° 007 - 2017-INACAL

PROTOCOLO PARA LA ATENCION A USUARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD - INACAL

ROL	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	David Yosip Coz Seguil	Responsable (e) del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano		
Revisado por:	Walter Raúl Ramírez Eslava	Jefe (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
	Pablo Martín Morán Mejía	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica		
Aprobado por:	Margarita Clara Gálvez Castillo	Secretaria General		

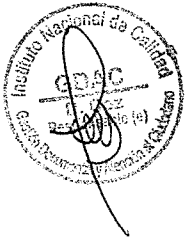


Título: Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL

Versión: 01
Fecha de Vigencia:

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio	Versión	Fecha de vigencia
1	-	Versión Inicial del Documento	01	00





Título: Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL

Versión: 01
Fecha de Vigencia:

1. FINALIDAD

Establecer lineamientos para una eficiente y eficaz interacción entre los servidores civiles y los usuarios de los servicios que brinda a través de sus canales de atención el Instituto Nacional de Calidad.

2. BASE LEGAL

N°	Norma Legal o documental	Referencia aplicable
01	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.
02	Ley 28683	Ley que modifica la Ley N° 27408
03	Ley N° 27658	Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
04	Ley N° 29735	Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú
05	Ley N° 29973	Ley General de la Persona con Discapacidad
06	Ley N° 30224	Ley que crea el Instituto Nacional de Calidad – INACAL.
07	Decreto Supremo N° 006-2017-JUS	Aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
08	Decreto Supremo N° 043-2003-PCM	Aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su modificatoria.
09	Decreto Supremo N° 042-2011-PCM	Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones
10	Decreto Supremo N° 004-2013-PCM	Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
11	Decreto Supremo N° 004 -2015-PRODUCE	Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad - INACAL.
12	Decreto Supremo N° 008 -2015-PRODUCE	Modifica Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad - INACAL.
13	Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM	Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
14	Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-INACAL/PE	Aprueba la conformación de Equipos Funcionales del INACAL.
15	Resolución de Secretaría General N° 015-2015-INACAL/SG	Aprueba la Directiva N° 004-2015-INACAL "Gestión de Documentos Normativos".
16	Resolución de Secretaría General N° 024-2016-INACAL/SG	Aprueba el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Instituto Nacional de Calidad – INACAL.





Título: Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL

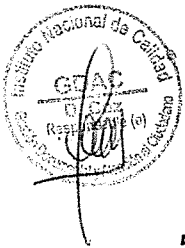
Versión: 01
Fecha de Vigencia:

3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento de los servidores civiles que brindan atención a los usuarios del INACAL a través de los canales de atención implementados para dicho fin.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Área:** Es el Órgano o Equipo Funcional del Instituto Nacional de Calidad.
- 4.2. **Canales de Atención:** medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por el INACAL. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (central telefónica, call-centers), virtual (plataformas web, e-mail) y móvil (oficinas itinerantes).
- 4.3. **Canal de Atención Presencial:** Consiste en la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados por el INACAL para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos, recepción y devolución de instrumentos (Dirección de Metrología), etc.
- 4.4. **Canal de Atención Telefónico:** Consiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía realizadas a una línea de atención específica, habilitada por INACAL, para facilitar el acceso a la información de los servicios que otorgamos, brindar orientación con respecto a la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y la ejecución de tramites
- 4.5. **Canal de Atención Virtual:** Consiste en la recepción de solicitudes online, mediante una plataforma virtual específica (página web del INACAL, Sistema Metro – Dirección de Metrología) o correo electrónico, con el fin de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo.
- 4.6. **Canal de Atención móvil o itinerante:** Consiste en el traslado temporal de una oficina de atención hacia una población que tiene acceso limitado a la misma.
- 4.7. **Tecnicismo:** Cada una de las voces técnicas empleadas en el lenguaje de un arte, de una ciencia, de un oficio, etc.
- 4.8. **Usuario(a):** Persona natural (ciudadanía) o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el TUO de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza el INACAL.



5. ABREVIATURAS

- 5.1. CID : Centro de Información y Documentación
- 5.2. DNI : Documento Nacional de Identidad
- 5.3. EFGDAC : Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
- 5.4. INACAL : Instituto Nacional de Calidad
- 5.5. OCEI : Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
- 5.6. SG : Secretaría General



6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. El EFGDAC realiza las siguientes actividades:

6.1.1. Asegurar la atención ininterrumpida en las áreas de atención al usuario dentro de los horarios establecidos para dicho fin.



- 6.1.2. Mantener el registro actualizado de los canales y horarios de atención con los que cuenta el INACAL.
- 6.1.3. Verificar el correcto funcionamiento de los equipos y servicios que se utilizan para la atención de los usuarios antes de iniciar labores.
- 6.1.4. Verificar que los módulos de atención se encuentren limpios y ordenados antes de iniciar labores.
- 6.1.5. Verificar que la información que se suministra al usuario sea la misma en todos los canales de atención (horarios, requisitos, formatos, etc.).
- 6.1.6. Publicar y actualizar en la página web institucional (sección de atención al ciudadano) la información referida a los servicios que brinda el INACAL a través de sus canales de atención.
- 6.1.7. Para la evaluación de los servicios que se brindan se emplearán los mecanismos siguientes:

- Visitas inopinadas
- Aplicación de encuestas
- Usuario Incógnito
- Llamadas aleatorias

- 6.1.8. Para las actividades mencionadas en ítems 6.1.3 y 6.1.4 que se lleven a cabo en otras sedes del INACAL, estas serán asumidas por las áreas responsables.

- 6.2. Los responsables de las áreas del INACAL desarrollan las siguientes actividades:

- 6.2.1. Informar a SG acerca de los servidores civiles que brindan atención a los usuarios del INACAL adjuntando el Registro de Personal que brinda atención a la ciudadanía en el INACAL (ver anexo 1). Con dicha información SG procede a derivarla al EFGDAC, para las coordinaciones en el marco de sus funciones.

- 6.2.2. Elaborar el registro de consultas atendidas en su área, el mismo que debe detallar la información brindada al usuario y el nombre del servidor civil que atendió la consulta¹.

- 6.2.3. Verificar la atención de consultas en los plazos establecidos de acuerdo al marco legal correspondiente.

- 6.3. Acciones que deberán ejecutar los servidores civiles del INACAL que realizan labores de atención a los usuarios:

- 6.3.1. Portar en lugar visible la identificación institucional (fotocheck).

- 6.3.2. Iniciar y finalizar la atención a los usuarios, conforme a los horarios establecidos y publicados en la Portal Institucional del INACAL.

- 6.3.3. Emplear vestimenta formal y conservar la limpieza e higiene personal.

- 6.3.4. Mantener actualizados sus conocimientos acerca de los servicios que brinda el INACAL.

- 6.4. Consideraciones que el servidor civil que brinda atención a los usuarios del INACAL, debe tener en cuenta y ejecutar durante la atención u otorgamiento del servicio:

- 6.4.1. El usuario puede ser atendido por uno o más servidores conforme a la magnitud y complejidad del tema a tratar; puede convocarse a servidores de otras áreas en caso se requiera la opinión técnica de las mismas.

- 6.4.2. Mostrar discreción y reserva en el manejo de la información.

- 6.4.3. Promover un trato amical y respetuoso, evitando levantar el tono de voz para ser escuchado.

- 6.4.4. Conservar una postura que demuestre interés en lo que el usuario le está exponiendo, para generar confianza y satisfacción por la información que reciba.

- 6.4.5. Brindar un trato preferente y exclusivo al usuario mientras expone su caso.

¹ La actividad descrita en el referido numeral se implementará gradualmente de acuerdo a la capacidad operativa de las áreas que brindan atención al usuario (Metrología, Normalización, Acreditación, CID y GDAC).





Título: Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL

Versión: 01
Fecha de Vigencia:

- 6.4.6. Cuando el servicio sea dirigido a un usuario con habilidades diferentes, es importante tener en cuenta lo siguiente:
- Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones; evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones, muletas entre otros.
 - Permitir que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
 - Evitar calificar al usuario como "persona con discapacidad".
- 6.4.7. Dar a conocer los canales de atención a través de los cuales el INACAL brinda sus servicios.

6.5. Acciones que no deberán ejecutar los servidores civiles del INACAL que brindan atención a los usuarios:

- Ingerir alimentos en los módulos de atención.
- Maquillarse en los módulos de atención.
- Hablar con terceros durante la atención.
- Atender llamadas telefónicas personales o internas durante la atención a los usuarios.
- Brindar respuestas evasivas, poco claras, debido a que generan confusión e insatisfacción en el usuario.
- Mantener conversaciones casuales que prolonguen innecesariamente el tiempo de atención.
- Manifestar con lenguaje corporal posturas que el usuario puede interpretar como: rechazo, desdén, desinterés, desaprobación, desconfianza, inseguridad u otro semejante.
- Evitar el uso de elementos distractores, que no formen parte del ambiente laboral.

6.6. En todas las sedes del INACAL, se deberá tomar en cuenta la lengua originaria de sus usuarios al momento de brindar sus servicios.

6.7. Consideraciones posteriores a la presentación del servicio:

- Obtener retroalimentación del usuario, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al usuario, la forma como puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.

6.8. La SG es la encargada de ejercer la supervisión acerca del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.

7. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1. PROTOCOLO DE ATENCION DEL CANAL PRESENCIAL

Comprende la atención en el módulo de recepción de visitas, recepción y devolución de instrumentos (Dirección de Metrología), Mesa de Partes, CID, atención en los laboratorios itinerantes, atención de consultas por los especialistas de las áreas y la atención en el área de facturación del INACAL

7.1.1. De la recepción y el saludo para la atención del usuario²

- 7.1.1.1. Iniciar la atención, con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días/tardes, e inmediatamente después emplee la frase "Bienvenido/a al INACAL".
- 7.1.1.2. Identificarse con su primer nombre y apellido ("Mi nombre es") y solicitar amablemente al usuario que se identifique (por ejemplo utilice frases como "agradeceré me brinde su nombre"). Desde ese momento diríjase al usuario por su nombre y optar por un trato de señor, señora o señorita. Asimismo, para el caso del personal del módulo de recepción deberá ejecutar las acciones siguientes:

² Actividades propias del personal de recepción de todas las sedes del INACAL.



- Solicitar al usuario su documento nacional de identidad. Emplear la frase: "Me permite su DNI por favor, ¿En qué lo puedo servir?".
- Entregar el pase de visita respectivo y solicitar al usuario que lo lleve en un lugar visible para fines de identificación ante el personal de seguridad durante su permanencia en las instalaciones del INACAL.

7.1.1.3. Derivar al usuario al módulo o persona que ejecutará la atención respectiva. Para ello podrá usar la frase: Señor/a él o la servidor/a civil (mencionar el nombre) le brindará la atención requerida y deberá mencionar la ubicación donde se ejecutará la atención (Mesa de partes, CID, salas de atención u otro ambiente establecido).

7.1.1.4. Para el caso del área de facturación, iniciar la atención con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días/tardes, e inmediatamente después emplee la frase "Sobre que concepto va a realizar el pago". No tomar en cuenta lo señalado en el numeral 7.1.1.2 y 7.1.1.3.

7.1.2. Durante la atención presencial

7.1.2.1. Dejar que el usuario se exprese, escuche sin interrumpir; se puede resumir, preguntar o parafrasear la consulta; de ser necesario revisar la documentación que presenta.

7.1.2.2. Proporcionar la información con un lenguaje claro, sencillo y concreto, repetir las ideas más importantes, evitar responder con preguntas, no mezcle temas para evitar confundir al usuario.

7.1.2.3. En caso de no poder absolver la consulta contacte a otro servidor; antes de ejecutar esta acción explique al usuario el motivo, para ello podrá mencionar lo siguiente: "por favor otórgueme un momento, con su permiso".

7.1.2.4. Verificar si la respuesta o información brindada le absolvió la consulta al usuario, puede utilizar las siguientes preguntas: "¿Le quedo alguna duda o consulta?" o "¿Alguna duda sobre la información brindada?".

7.1.2.5. Complementar la información suministrada y finalizar consultando al usuario si requiere información adicional, puede utilizar frases como: "¿Hay algo más en que pueda ayudarle?" o "¿Requiere información adicional?".

7.1.3. De la atención preferencial

7.1.3.1. Atender a los usuarios que se encuentran comprendidos en los alcances de la Ley N° 28683 que establece la atención preferencial. El servidor tiene la facultad de priorizar la atención preferencial, según corresponda.

7.1.3.2. Tener en cuenta la discapacidad del usuario para aplicar el presente protocolo de modo eficiente.

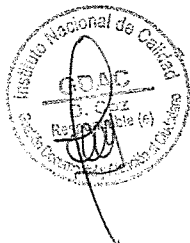
7.1.4. De la atención de usuarios insatisfechos

7.1.4.1. Mostrar interés en su caso y mantener tranquilidad.

7.1.4.2. Escuchar al usuario hasta que termine de explicar su problema con exactitud; y preguntar todo lo necesario para descubrir cuál es el motivo de insatisfacción.

7.1.4.3. Derivar con el servidor civil que atenderá su caso, informando previamente el hecho, evitando al usuario explicar dos veces su problema.

7.1.4.4. Brindar acceso a fin de que registre su queja o reclamo de acuerdo la Directiva N° 007-2016-INACAL "Normas y Procedimientos para la atención de quejas y/o reclamos presentados en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL".





Título: Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL

Versión: 01
Fecha de Vigencia:

7.2.2.5. De no encontrarse el servidor civil encargado de atender la consulta, se deberá Brindar el nombre, número de anexo y el horario en el cual el usuario podrá devolver la llamada al servidor civil requerido.

7.2.3. Al terminar una llamada:

7.2.3.1. Antes de culminar la llamada consulte al usuario si requiere información adicional para ello podrá emplear la frase: "Tiene alguna consulta adicional"

7.2.3.2. Recomendar el uso de otros canales de información del INACAL, para ello podrá emplear la frase: usted, también puede ingresar a la página web, allí encontrará más información referente a los servicios que brinda INACAL.

7.2.3.3. Agradecer al usuario su llamada para ello podrá emplear la frase: "Gracias por su llamada, estamos para servirle con calidad, que tenga un buen día/tarde".

7.2.3.4. Al finalizar la comunicación, hacer una pausa y esperar que el ciudadano cuelgue primero.

7.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL CANAL VIRTUAL

7.3.1. Del uso del correo electrónico oficial:

7.3.1.1. La atención a través de correo electrónico oficial, debe realizarse directamente a la dirección electrónica del usuario; dicha información debe ser validada previamente por el responsable a cargo del área quien además debe recibir copia del correo electrónico.

7.3.1.2. El correo electrónico oficial de respuesta deberá contener el saludo y la referencia del correo que se está respondiendo, para ello podrá emplear las frases siguientes:

- Saludo: Buenos/as días/ tardes, Señor/a.
- Destinatario: Nombre y apellido completo del destinatario,
- Introducción: En atención a la consulta enviada en el correo adjunto, es preciso informarle que...

7.3.1.3. Los correos que no correspondan o no guarden relación a los servicios que brinda el INACAL, deberán ser respondidos, informando al usuario sobre las competencias y alcances de la entidad. De ser el caso indicar que institución posee dicha información.

7.3.1.4. Se deberán redactar oraciones cortas, que contemplen la respuesta que requiere el usuario. Si el mensaje es largo, se deberá dividir en párrafos bien estructurados, de tal forma que el contenido sea fácil de leer.

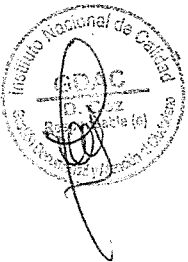
7.3.1.5. De encontrarse la información, requerida por el usuario, publicada en el portal institucional deberá mencionarlo en el mensaje de correo e indicar la ruta para que el usuario pueda acceder de modo directo.


7.3.1.6. No se podrá utilizar mayúsculas, texto en negritas, cursivas y signos de admiración, si no son estrictamente necesarios.

7.3.1.7. Si se requiere adjuntar archivos, se debe considerar documentos con extensión pdf. para que el usuario pueda revisar la información.

7.3.1.8. El servidor civil deberá asegurarse de emplear la firma institucional oficial para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso lo requiera.

7.3.1.9. Antes de enviar los mensajes, se debe revisar de manera completa la información que se remite, a fin de evitar cometer errores en las respuestas que envían, tanto en el fondo como en la forma del mensaje.



	Título: Protocolo para la Atención a Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL	Versión: 01 Fecha de Vigencia:
---	---	---

7.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL CANAL MOVIL O ITINERANTE

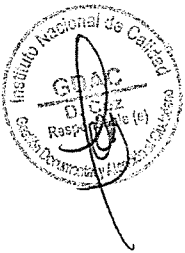
Comprende la atención en los laboratorios itinerantes y la atención de consultas e información brindada por personal del INACAL en campañas de difusión fuera de las instalaciones del INACAL, para este canal se emplean los lineamientos establecidos en los numerales 7.1 y 7.2 para la atención presencial y telefónica respectivamente.

8. REGISTROS

N°	Registro	Responsable de su administración	Requisitos Mínimos
01	Registro de Personal que Brinda Atención a los Usuarios del INACAL	EFGDAC	Que contenga el registro actualizado de los nombres de los servidores civiles de las áreas que atienden las consultas de los usuarios del INACAL.

9. ANEXOS

- Anexo N° 1: Registro de personal que brinda atención a los usuarios del INACAL





Título: Protocolo para la Atención de Usuarios del Instituto Nacional de Calidad – INACAL

Versión: 01
Fecha de Vigencia:

ANEXO N° 1

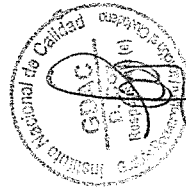
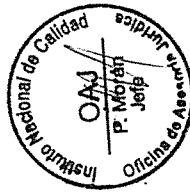
Registro de Personal que Brinda Atención a la Ciudadanía en el INACAL

Área.....

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRE	CARGO	CANAL DE ATENCIÓN (*)	TEMAS SOBRE LOS CUALES BRINDA ATENCIÓN
01				
02				
03				

(*) Los canales de atención pueden ser: Presencial, telefónico, virtual (correo electrónico) y móvil (o itinerante). De brindar atención en más de un canal, se deben indicar los canales.

RELACIÓN APROBADA POR:



DIRECTORIA, JEFE/A O RESPONSABLE
Nombre:
Sello y firma autorizada