



Resolución de Gerencia General

N° 098-2019-BNP-GG

Lima, 23 DIC. 2019

VISTOS:

El Informe N° 000149-2019-BNP-GG-EACGD de fecha 18 de noviembre de 2019, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Informe Técnico N° 000159-2019-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 29 de noviembre de 2019, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 001443-2019-BNP-GG-OPP de fecha 29 de noviembre de 2019, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000369-2019-BNP-GG-OAJ de fecha 17 de diciembre de 2019, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 2 de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú establece que la entidad es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Cultura y es el ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas;

Que, el inciso 1.2.1 del artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que son actos de administración interna de las entidades, los "(...) destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad (...)";

Que, el artículo 8 del Reglamento Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2018-MC, dispone que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa, y es el responsable de los sistemas administrativos en la BNP; así como, de las funciones referidas a transparencia y acceso a la información pública, ética, integridad y lucha contra la corrupción, gestión documentaria, archivo central, defensa nacional y gestión del riesgo de desastres. Depende jerárquicamente de la Jefatura de la BNP;

Que, a través de la Resolución Jefatural N° 064-2018-BNP de fecha 13 de junio del 2018, se aprobó la creación de Equipos de Trabajo de los órganos de apoyo y asesoramiento de la Biblioteca Nacional del Perú, entre ellos, el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General, el cual tiene entre sus funciones, elaborar, proponer para su aprobación y actualización, los manuales de

Resolución de Gerencia General N° 098-2019-BNP-GG

procedimientos de atención al ciudadano y de gestión documentaria, y velar por su cumplimiento;

Que, mediante Informe N° 000149-2019-BNP-GG-EACGD, el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General propuso la aprobación de un "Protocolo de Atención al Usuario/a en Mesa de Partes de la Biblioteca Nacional del Perú", en cumplimiento de sus funciones; adjuntando, para tales efectos una propuesta;

Que, a través del Memorando N° 001443-2019-BNP-GG-OPP y del Informe N° 000159-2019-BNP-GG-OPP-EMO, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y su Equipo de Trabajo de Modernización, señalaron que producto de las coordinaciones realizadas con el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, se logró consensuar una versión final del Protocolo de "Atención a el/la Ciudadano/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú" que tiene por objeto *"Mejorar la calidad en la atención a el/la ciudadano/a en los servicios que brinda el Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú, a través de la estandarización de pautas que refuercen nuevas conductas y destrezas en el trato a el/la ciudadano/a"*;

Que mediante Resolución de Gerencia General N° 017-2019-BNP-GG de fecha 12 de marzo 2019, se aprobó la Directiva *"Lineamiento para la elaboración, revisión, aprobación y control de documentos internos en la Biblioteca Nacional del Perú"*, la cual en su numeral 7.1.1 establece que toda propuesta de documento interno debe poseer la estructura mínima contemplada en el Anexo N° 1 de dicha Directiva;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 063-2018-BNP de fecha 11 de junio de 2018, se delegó a la Gerencia General, la facultad de aprobar Directivas y todo tipo de disposiciones internas vinculadas a la conducción de la entidad;

Que, con el Informe Legal N° 000369-2019-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica consideró legalmente viable que la Gerencia General emita el acto resolutorio a través del cual se apruebe el Protocolo de "Atención a el/la Ciudadano/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú";

Con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina de Asesoría Jurídica, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; y, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

De conformidad con la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú; el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2018-MC; y, demás normas pertinentes;



Resolución de Gerencia General N° 098-2019-BNP-GG

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el "Protocolo de Atención a el/la Ciudadano/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional (www.bnp.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.




CARLOS FELIPE PALOMARES VILLANUEVA
Gerente General
Biblioteca Nacional del Perú





PERÚ

Ministerio
de Cultura


Biblioteca
Nacional del Perú

**PROTOCOLO
ATENCIÓN A EL/LA CIUDADANO/A DEL EQUIPO
DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y
GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA BIBLIOTECA
NACIONAL DEL PERÚ**

Código: GG-OD-01

Versión: 01




	Protocolo	Código	GG-OD-01
	Atención a el/la ciudadano/a del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	2 de 11

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo ¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio



¹ A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

	Protocolo	Código	GG-OD-01
	Atención a el/la ciudadano/a del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	3 de 11

1. OBJETIVO

Mejorar la calidad en la atención a el/la ciudadano/a en los servicios que brinda el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú, a través de la estandarización de pautas que refuercen nuevas conductas y destrezas en el trato a el/la ciudadano/a.

2. ALCANCE

El presente protocolo es de aplicación para los/las servidores/as del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General de la Biblioteca Nacional del Perú.


3. BASE NORMATIVA

- 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 y sus modificatorias.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".
- Resolución Jefatural N° 064-2018-BNP, que aprueba la creación de los Equipos de Trabajo de los órganos de apoyo y asesoramiento de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución de Gerencia General N° 056-2019-BNP-GG, que aprueba el "Procedimiento de Atención de Sugerencias".
- Resolución de Gerencia General N° 013-2018-BNP/GG, que aprueba la "Directiva para el registro y atención de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú".
- Resolución de Gerencia General N° 012-2018-BNP/GG, que aprueba la "Directiva para la gestión de los reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú".

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. Definiciones

- **Actitud:** Disposición de un/a servidor/a hacia algo o alguien, que se refleja a través del lenguaje verbal y no verbal.
- **Atención:** Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una entidad para establecer contacto e interactuar con sus ciudadanos/as. Como finalidad, la atención busca principalmente dar respuesta a las consultas y solucionar problemas que los/as ciudadanos/as puedan experimentar en relación a los servicios que brinda la Entidad.

	Protocolo	Código	GG-OD-01
	Atención a el/la ciudadano/a del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	4 de 11

- **Calidad:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.
- **Ciudadano/a:** Usuario/a o administrado/a de los servicios que brinda la Entidad y el principal protagonista del proceso de atención.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los/as ciudadanos/as esperan encontrar cuando acuden a los servicios de la entidad. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que pueden provocar la frustración e insatisfacción de los usuarios/os.
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de los/as ciudadanos/as.
- **Trámite:** Proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad, producto del inicio de un procedimiento administrativo.

4.2. Abreviatura

- **BNP:** Biblioteca Nacional del Perú.

5. DISPOSICIONES GENERALES


5.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el/la ciudadano/a tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe tener en cuenta las siguientes consideraciones o pautas para que la atención sea lo más empática posible.

- ✓ Proyectar una expresión calmada, interesada, sincera y consciente del problema de el/la ciudadano/a.
- ✓ Demostrar seguridad y determinación.
- ✓ Mantener una distancia con el/la ciudadano/a que brinde un nivel de comodidad apropiada para ambos.
- ✓ Mantener contacto visual con el/la ciudadano/a como una muestra de interés mientras habla.
- ✓ Hablar en un tono calmado, firme, confortable y demostrando interés. Nunca se debe interrumpir a un/a ciudadano/a mientras esté hablando, es mejor dejar que termine antes de intervenir, si está molesto practique la misma técnica.
- ✓ Mantener el orden y la limpieza personal.
- ✓ Saludar a el/la ciudadano/a amablemente.



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

 biblioteca nacional del peru	Protocolo	Código	GG-OD-01
	Atención a el/la ciudadano/a del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	5 de 11

- ✓ Ser preciso, evitando tecnicismos, refranes o palabras demasiado rebuscadas.
- ✓ No omitir detalles en la información requerida.
- ✓ Realizar preguntas abiertas.

5.2. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son espacios de los que se valen los/las ciudadanos/as para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la BNP y del Estado en general. Los canales de atención usados frecuentemente en la BNP son:

a) Canal presencial

Consiste en la atención en las ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos, etc. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio.

b) Canal telefónico

Consiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía realizadas a través de una línea de atención específica o central telefónica instaurada por la BNP, con el fin de facilitar el acceso a la información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, entre otros.


c) Canal virtual

Consiste en la recepción de sugerencias, reclamos y quejas por defecto de tramitación vía online, mediante una plataforma virtual específica (página web) o correo electrónico, con el fin de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo. Este aprovechamiento de la tecnología permite multiplicar los puntos de contacto y ofrece un enfoque de datos abiertos sobre la información que ponen a disposición las distintas entidades, para tal fin la BNP ha dispuesto los siguientes canales virtuales:

Tipo de gestión / solicitud	Canales virtuales
Sugerencias	sugerencias@bnp.gob.pe
Reclamos	reclamos@bnp.gob.pe
Acceso a la información pública // Quejas por defecto de tramitación	http://sg.bnp.gob.pe/
Denuncias de actos de corrupción	http://sip.bnp.gob.pe/DenunciasVirtualWeb/faces/inicio/bienvenida.xhtml



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

	Protocolo	Código	GG-OD-01
	Atención a el/la ciudadano/a del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	6 de 11

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. ATENCIÓN EN MESA DE PARTES

6.1.1. Presentación personal

Representar a una entidad nos compromete, no solo a mostrar una actitud responsable y cordial, sino a reflejar en nuestro trato el respeto hacia los/as ciudadanos/as y compañeros/as de trabajo. Para ello, los/as servidores/as de la BNP deben cumplir con las siguientes normas:

- Portar siempre su fotocheck de identificación en lugar visible. Usar una vestimenta adecuada.
- Mantener la limpieza e higiene personal.
- La puntualidad es prioritaria, iniciando la atención al público a la hora establecida.

6.1.2. Pautas generales de la atención

El/La servidor/a encargado/a de brindar atención en mesa de partes debe tener presente que el contacto inicial es lo más importante.

En caso de que un/a ciudadano/a no tenga consigo alguno de los documentos y/o requisitos solicitados para la realización de su trámite, se le debe indicar de manera amable y clara lo dispuesto en el artículo 136 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

En tal sentido, se debe realizar la observación por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvados de oficio, invitando a el/la ciudadano/a a subsanarlos dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles.


La observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conserva el/la ciudadano/a, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si no las hiciera, se tendrá por no presentada su petición.

Del mismo modo, se debe:

- Ser empático con el/la ciudadano/a, preguntarle el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar.
- Escuchar activamente, proporcionar atención evitando hacer otras cosas.
- Demostrar interés y atención para identificar claramente sus necesidades.
- Esperar que el/la ciudadano/a termine de hablar antes de formular la respuesta. Evite interrumpirlo y contestarle apresuradamente.



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

	Protocolo	Código	GG-OD-01
	Atención a el/la ciudadano/a del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	7 de 11


No pierda ni una palabra de lo que el/la ciudadano/a tenga para decirle.

Ejemplo de atención:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN MESA DE PARTES			
ETAPA	¿QUÉ DIGO?	¿CÓMO LO DIGO?	¿QUÉ HAGO?
SALUDO Y BIENVENIDA	<ul style="list-style-type: none"> «Buenos días/tardes» «Bienvenido/a a la Biblioteca Nacional del Perú» «¿En qué podemos atenderlo/a?» «Me permite explicarle los requisitos para el procedimiento de...» «Permitame absolverle la consulta...» «Un momento por favor (mientras se realizan las validaciones correspondientes) / (Se atiende la consulta) « ¿Alguna consulta adicional?» 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenga una actitud positiva. Converse de manera amable y clara. 	<ul style="list-style-type: none"> Escuche con atención el requerimiento de el/la ciudadano/a. Evite hacer otra cosa mientras escuchas a el/la ciudadano/a. Tome nota, sin dejar de prestar atención.
PROCESO	<p>Ingreso al sistema y validación de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> «Puede hacer uso de los servicios». «Gracias». 	<ul style="list-style-type: none"> Recoja el pedido de el/la ciudadano/a e inmediatamente proceda a realizarlo. Invite cortésmente a el/la ciudadano/a a sentarse y esperar. 	<ul style="list-style-type: none"> Confirme con el ciudadano/a la clara comprensión de la información que le has brindado acerca de los siguientes pasos a seguir para su requerimiento.
DESPEDIDA	<ul style="list-style-type: none"> « ¡Qué tenga un buen día!» «Gracias por su visita a la Biblioteca Nacional del Perú» 		

6.1.3. Atención preferencial

Es el mecanismo por el cual el criterio de atención por orden de llegada deja de ser prioritario, para dar paso a la atención preferencial de cierto grupo de personas como mujeres en estado de gestación, personas con niños/as, adultos mayores, personas con discapacidad y todos aquellos amparados en 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 y sus modificatorias.

	Protocolo	Código	GG-OD-01
	Atención a el/la ciudadano/a del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	8 de 11

Los/as ciudadanos/as con trato preferente deben ser atendidos de manera inmediata por el/la servidor/a encargado/a de brindar la atención requerida.

6.1.4. Atención de quejas y reclamos

Todos los días afrontamos situaciones difíciles. En estos casos, se deben seguir las siguientes pautas:

- Escuchar atentamente a el/la ciudadano/a, no se distraiga. Que él/ella observe que usted está atento a lo que le está exponiendo.
- Asuma su responsabilidad, si es que le compete. Si no es el caso, investigue qué ocurrió y cómo puede ayudarlo. No lo deje solo sin respuesta.
- Gesticular y decir frases que indiquen que comprende a el/la ciudadano/a.
- No intentar ganar una discusión o exponer que usted tiene la razón; eso le generará mayor disgusto.
- De no ser posible resolver el problema, debe proponer la solución en otra instancia y hacer el seguimiento hasta el final.

6.2. ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA


Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el/la servidor/a de la BNP y el ciudadano/a por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la Entidad y central telefónica.

6.2.1. Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono a una distancia aproximada de 3 cm.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado con los anexos de los distintos órganos de la Entidad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
------------------	---	----------------------------

	Protocolo	Código	GG-OD-01
	Atención a el/la ciudadano/a del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	9 de 11

6.2.2. En el contacto inicial

- Procurar contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar a el/la ciudadano/a diciendo: “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre) ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre de el/la ciudadano/a, dirigirse nuevamente a él/ella por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

6.2.3. En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el/la ciudadano/a termine de hablar antes de responder siguiendo el guión establecido.
- Si es preciso, informar a el/la ciudadano/a qué paso sigue en el proceso.


6.2.4. Al transferir una llamada

- Transfiera solo aquellas llamadas que usted no puede atender.
- Antes de transferir el llamado, informe a la persona que llama, la razón por la que la va a transferir.
- A su vez, cuando transfiera la llamada, espere que su compañero/a atienda. Se debe informar el nombre de el/la ciudadano/a que llama y el motivo de su llamada.

6.2.5. Si debe poner la llamada en espera

- Explicar a el/la ciudadano/a por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo y siempre y cuando el/la ciudadano/a haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.




	Protocolo	Código	GG-OD-01
	Atención a el/la ciudadano/a del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	10 de 11

Ejemplo de atención:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA			
ETAPA	¿QUÉ DIGO?	¿CÓMO LO DIGO?	¿QUÉ HAGO?
SALUDO Y BIENVENIDA	<ul style="list-style-type: none"> «Biblioteca Nacional del Perú, Buenos días/tardes» «Mi nombre es (nombre y apellido): ¿con quién tengo el gusto?» 	<ul style="list-style-type: none"> Señor/a (apellido de la persona) ¿En qué puedo atenderlo/a? 	<ul style="list-style-type: none"> Conteste antes del tercer timbre. Evite continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono. Al saludar sea espontáneo, hable con voz clara y pausada. Establecido el nombre de el/la ciudadano/a, dirigirse a él/ella, por su nombre antecedido de Señor o Señora.
PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> «ESCUCHAR ATENTAMENTE» sin interrumpir a el/la ciudadano/a. <p>De ser necesario, pedirle amablemente que nos repita la información para tener clara la consulta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> «Señor/a (apellido de la persona)» « ¿Me permite un momento poner la llamada en espera?» Cuando retome el llamado, comience siempre con el Señor/a y el nombre del ciudadano/a: «El anexo está ocupado, me informan que...» «Disculpe por los inconvenientes. ¿Nos podría esperar para devolverle la llamada?» 	<ul style="list-style-type: none"> Cuando el/la ciudadano/a haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle como va su gestión (en caso de demora). Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en caso de que se haya excedido en el tiempo prometido. Si a la hora de devolver la llamada aún no se tiene la información solicitada, pedir disculpas y explicar lo que se procederá a realizar.
DESPEDIDA	<ul style="list-style-type: none"> « ¡Qué tenga un buen día! » «Gracias por llamar a la Biblioteca Nacional del Perú» 	<ul style="list-style-type: none"> Al finalizar la llamada cuelgue, previo agradecimiento y despedida. 	<ul style="list-style-type: none"> Si es necesario tomar un mensaje, escriba el nombre de el/la ciudadano/a que llamó, y el teléfono al cual debe devolver la llamada y en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado. Confirme el teléfono para poder contactarse con el/la ciudadano/a. Repita lo que usted escribió para verificar si comprendió el mensaje correctamente.



 biblioteca nacional del peru	Protocolo	Código	GG-OD-01
	Atención a el/la ciudadano/a del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	11 de 11

6.3. ATENCIÓN VÍA ELECTRÓNICA

El uso del correo electrónico permite a los/las ciudadanos/as, desde cualquier punto del país, poder comunicarse con la BNP y acceder así a la información sobre sus trámites o los servicios que brinda. De esta manera, evitan trasladarse hasta la ciudad de Lima o a los locales institucionales para ser atendidos, lo que significa un ahorro importante de dinero y tiempo para los/las ciudadanos/as.

La estandarización de las respuestas por correo electrónico es importante para controlar y mejorar la calidad de la respuesta; para ello, debemos emplear las pautas que mostramos a continuación para el proceso de respuesta de un correo electrónico para los/as ciudadanos/as.

- El/La servidor/a de la BNP es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir el acceso a terceros.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito. No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración u otros.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remitirla a la Entidad encargada e informar de ello a el/la ciudadano/a.
- El/La servidor/a debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el/la ciudadano/a lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono de la oficina, correo electrónico, el nombre, la dirección web y física de la Entidad. Recordar usar la plantilla de firma de la BNP.
- Utilizar una frase o palabra de cierre, entre el cuerpo del mensaje y la firma de el/la servidor/a de la BNP.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión para quien recibe el correo electrónico.



ANEXOS

No aplica

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

