



Firmado digitalmente por  
SANCHEZ APONTE Manuel Martin FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2025/10/22 13:32:09-0500

## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000144-2025-BNP-GG

Lima, 22 de octubre de 2025



Firmado digitalmente  
por  
SANCHEZ APONTE  
Manuel Martin FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2025/10/22  
112753/4950



Firmado digitalmente  
por  
ANGULO SARAVIA  
Aristides soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2025/10/22  
112845/4950



Firmado digitalmente  
por  
ALMENEZ ARDITINO  
Luis soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2025/10/22  
112647/4950



Firmado digitalmente  
por  
FAU, 20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2025/10/22  
122321/4950



Firmado digitalmente  
por  
PRUDENCIOS EPN  
Luis soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2025/10/22  
122335/4950



Firmado digitalmente  
por  
SANCHEZ MAGUIN Alvaro  
Enrique soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2025/10/22  
133002/4950

### VISTOS:

El Informe Técnico N° 000002-2025-BNP-GG-UACGD de fecha 18 de setiembre de 2025, de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Memorando N° 000809-2025-BNP-GG de fecha 18 de setiembre de 2025, de la Gerencia General; el Informe N° 000906-2025-BNP-GG-OA-UOM de fecha 30 de setiembre de 2025, de la Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento de la Oficina de Administración; el Memorando N° 001453-2025-BNP-GG-OA de fecha 30 de setiembre de 2025, de la Oficina de Administración; el Informe Técnico N° 000009-2025-BNP-GG-OPP-UPMEE de fecha 30 de setiembre de 2025, de la Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 001811-2025-BNP-GG-OPP de fecha 01 de octubre de 2025, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000504-2025-BNP-GG-OAJ de fecha 16 de octubre de 2025, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, dispone que la Biblioteca Nacional del Perú es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Cultura y es el ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Biblioteca; y, ajusta su actuación a lo dispuesto en la Ley N° 30570 y en las normas aplicables que regulan el sector cultura;

Que, los artículos 1 y 7 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establecen que los actos de administración interna de las entidades son aquellos destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades, son regulados por cada entidad, debiendo ser emitidos por el órgano competente; y, su objeto debe ser física y jurídicamente posible;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2024-PCM/SGP, se aprueba la Directiva N° 003-2024-PCM-SGP, "Directiva para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública", la cual tiene por finalidad que las entidades de la administración pública cuenten con disposiciones técnicas que las coadyuven a mejorar la experiencia que tienen los ciudadanos cuando interactúan con los canales de atención para la prestación de un determinado bien y/o servicio;



Que, el numeral 5.2.3 de la Directiva N° 003-2024-PCM-SGP, “Directiva para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública” dispone que las “(...) entidades deben establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente los procesos relacionados a la atención: Orientación, pagos vinculados a los bienes y/o servicios, recepción documental, ejecución de la atención, culminación de la atención, gestión de reclamos, sugerencias u otras peticiones; y asegurarse que cumplan con satisfacer las necesidades y expectativas de las personas a quienes se les presta los bienes y/o servicios”;

Que, mediante la Resolución de Gerencia General N° 098-2019-BNP-GG, se aprueba 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, el artículo 9 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por el Decreto Supremo N° 002-2024-MC señala, entre otros aspectos, que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa, y es la responsable de los sistemas administrativos en la Biblioteca Nacional del Perú, así como, de las funciones referidas a transparencia y acceso a la información pública, ética, integridad, lucha contra la corrupción, y gestión documentaria;

Que, con la Resolución de Gerencia General N° 000009-2025-BNP-GG, se formaliza la conformación de las unidades funcionales de la Gerencia General, entre ellas, la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la cual tiene entre sus funciones, “e) *Proponer documentos de gestión interna o de carácter general en materia de atención al ciudadano y gestión documentaria*”;

Que, mediante el Memorando N° 000809-2025-BNP-GG, la Gerencia General remite el Informe Técnico N° 000002-2025-BNP-GG-UACGD de su Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, proponiendo y sustentando la aprobación de la Guía denominada “Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú”, con la finalidad de contar con un instrumento actualizado que establezca las pautas que permitan mejorar la atención y orientación al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú, a fin de garantizar una atención eficiente, accesible y oportuna; y, en ese sentido, dejar sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 098-2019-BNP-GG;

Que, a través de los documentos señalados en los vistos, la Oficina de Administración y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, sus respectivas unidades funcionales, emitieron opinión técnica favorable, en el marco de sus competencias, sobre la propuesta realizada por la Gerencia General, a través de su Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria;

Que, mediante el Informe Legal N° 000504-2025-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal, señalando que resulta viable la emisión del acto resolutivo que apruebe la Guía denominada “Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú”; y, deje sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 098-2019-BNP-GG;

Que, considerando los artículos 9 y 10 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú; y, la delegación de facultades dispuesta en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 de la Resolución Jefatural N° 000220-2024-BNP, la Gerencia General es el órgano competente para emitir el acto resolutivo que apruebe la Guía denominada “Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú”; y, deje sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 098-2019-BNP-GG;



Con el visado de la Oficina de Administración, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica, la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General, la Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento de la Oficina de Administración, la Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

De conformidad con la Directiva Nº 003-2024-PCM-SGP, “Directiva para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública”, aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 007-2024-PCM/SGP, el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS; y, la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por el Decreto Supremo Nº 002-2024-MC.



Firmado digitalmente  
MANUEL MARTÍN SÁNCHEZ APONTE  
201379883 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2025/10/22  
112753-0500



Firmado digitalmente  
ANGÉLICO SARAVIA  
ARÓSTEGUI soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2025/10/22  
112845-0500

## SE RESUELVE:

**Artículo 1.- APROBAR** la Guía denominada “Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú”, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO** 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”, aprobado con la Resolución de Gerencia General Nº 098-2019-BNP-GG.

**Artículo 3.- ENCARGAR** a la Oficina de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución y su anexo en el portal web institucional (<http://www.gob.pe/bnp>).

Regístrate y comuníquese.

Firmado digitalmente por:

**MANUEL MARTÍN SÁNCHEZ APONTE**

Gerente General

Biblioteca Nacional del Perú





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú



Firmado digitalmente por  
TORRES ACOSTA Lenin  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 2025/10/21  
21:14:23-0500

## GUÍA

# ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

Código: GG-OD-07

Versión: 01



Firmado digitalmente por  
PRUDENCIO ESPINOZA Domingo Roso FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2025/10/21 19:02:05-0500



Firmado digitalmente por  
PRUDENCIO ESPINOZA Domingo Roso FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2025/10/22 12:52:28-0500



Firmado digitalmente por  
CHIGGO MAQUIN Alicia  
Enriqueta FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 2025/10/22  
10:30:57-0500



Firmado digitalmente por  
SANCHEZ APONTE Manuel Martin FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2025/10/22 10:18:03-0500



Firmado digitalmente por  
JIMENEZ AROTINCO Angelica  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 2025/10/22  
09:16:58-0500

<p>biblioteca nacional del perú</p>	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	2 de 15

<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO</b>					
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Cambio</b>	<b>Tipo<sup>1</sup></b>	<b>Sección</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable del cambio</b>
01	10/25	--	Todas las secciones	Emisión inicial del documento	Coordinador de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	3 de 15

## 1. OBJETIVO

Establecer las pautas que permitan mejorar la atención y orientación al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú, a fin de garantizar una atención eficiente, accesible y oportuna que contribuya a la experiencia, satisfacción y el bienestar de los ciudadanos.

## 2. ALCANCE

La presente Guía es de aplicación para todos los servidores que intervienen en la atención a los ciudadanos en la Biblioteca Nacional del Perú.

## 3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 29973, Ley General de Persona con Discapacidad.
- 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.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 002-2024-MC, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- 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° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Resolución de Gerencia General N° 000009-2025-BNP, que formaliza la conformación de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General.
- Resolución de Presidencia N° D000032-2025-CONADIS-PRE, que aprueba la Guía N° D000001-2025-CONADIS-PRE denominada “Guía para el trato adecuado a las personas con discapacidad”.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2024-PCM-SGP, que aprueba la Directiva N° 003-2024-PCM-SGP, “Directiva para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública”.

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

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS/SIGLAS

### 4.1. DEFINICIONES

- **Actitud:** Disposición de un servidor hacia algo o alguien, que se refleja a través del lenguaje verbal y no verbal.

<b>Formato:</b> Digital	La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario.	<b>Clasificación:</b> Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

<p>biblioteca nacional del perú</p>	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	4 de 15

- **Atención:** Conjunto de acciones que permite la interacción entre servidor y ciudadano buscando principalmente dar respuesta a las consultas y solucionar problemas que los ciudadanos puedan experimentar en relación a los servicios que brinda la Entidad.
- **Barreras actitudinales:** Obstáculos que surgen de ideas, prejuicios, estereotipos y comportamientos negativos hacia las personas con discapacidad, que vulneran sus derechos, denigran su dignidad y limitan su autonomía.
- **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:** Persona natural o jurídica que inicia el proceso de atención o gestión de trámites o servicios ante la Biblioteca Nacional del Perú.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los ciudadanos 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.
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de los ciudadanos.
- **Trámite:** Proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo.

## 4.2. ABREVIATURAS/SIGLAS

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **GG** : Gerencia General.
- **OA** : Oficina de Administración.
- **UACGD** : Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- **UOM** : Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento.

## 5. CONTENIDO

### 5.1. DE LOS ELEMENTOS PARA LA ATENCIÓN

#### 5.1.1. Recurso humano

La interacción del servidor con la ciudadanía, conforme al bien o servicio y al canal de atención establecido, incide de manera directa en la percepción de la calidad del servicio público. En consecuencia, el servidor responde a las expectativas del ciudadano actuando con respeto, empatía y actitud positiva, sin incurrir en prejuicios ni discriminación por razones de sexo, género, origen étnico, discapacidad, edad, condición social u otras, garantizando en todo

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

<p>biblioteca nacional del perú</p>	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	5 de 15

momento un trato digno. Para tal efecto, el servidor considera lo siguiente en la atención:

- a) Proyecta una expresión calmada, atenta y consciente de la situación del ciudadano, respetando costumbres y tradiciones durante la atención.
- b) Demuestra seguridad y determinación en sus respuestas y acciones.
- c) Utiliza un tono calmado, firme y cordial, ofreciendo ayuda sin discriminación por motivos de rasgos físicos, vestimenta, apariencia o lengua indígena u originaria; así como por motivos como género, edad o religión.
- d) Escucha sin interrumpir, permitiendo que el ciudadano concluya su intervención, exprese sus necesidades, preguntas, inquietudes, incluso en situaciones donde manifieste molestia.
- e) Mantiene orden, higiene y la limpieza personal.
- f) Saluda y despide con calidez, sin realizar distinciones ni comentarios sobre apariencia, idioma o costumbres, garantizando un trato respetuoso e inclusivo.
- g) Se expresa con precisión, evitando tecnicismos o frases innecesariamente complejas.
- h) Proporciona información completa y clara sin omitir detalles.
- i) Formula preguntas abiertas para obtener información relevante.
- j) Propicia y genera un entorno donde los ciudadanos se expresen con libertad y confianza.

#### 5.1.2. Ambiente

El ambiente destinado a la atención al ciudadano, ya sea presencial, digital o telefónico, presenta condiciones seguras, accesibles y adecuadas que faciliten la orientación efectiva y respetuosa. Además, promueve la confidencialidad, comodidad y facilidad de acceso.

### 5.2. DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

La BNP pone a disposición del ciudadano los siguientes canales de atención, a través de los cuales accede a trámites, servicios, información, orientación o asistencia vinculados a las competencias institucionales.

#### 5.2.1. Canal presencial

La atención se brinda en la sede institucional, ubicada en la Av. De la Poesía 160, San Borja, a través de los módulos en la sala de atención al usuario, con el soporte de la UACGD de la GG, en el horario de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.

#### 5.2.2. Canal telefónico

La atención se brinda a través de la central telefónica, disponible en el número (01) 513 6900, mediante la cual los ciudadanos pueden realizar consultas y recibir orientación relacionada con las funciones

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

	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	6 de 15

de la BNP. De ser el caso, se proporciona la información necesaria para establecer contacto directo con la oficina o persona responsable correspondiente, a fin de garantizar el acceso oportuno a la información, consulta o asistencia requerida.

#### 5.2.3. **Canal digital**

Para la atención digital, la BNP pone a disposición de los ciudadanos los enlaces correspondientes según el tipo de gestión o solicitud a realizar, los cuales se detallan en el cuadro N° 1. Dichos canales tienen por finalidad garantizar una atención oportuna, especializada y acorde con las necesidades de cada ciudadano.

**Cuadro N° 1: Enlaces según tipo de gestión o solicitud**

TIPO DE GESTIÓN O SOLICITUD	ENLACES
Trámites	<a href="https://plataformavirtual.bnp.gob.pe/#/login">https://plataformavirtual.bnp.gob.pe/#/login</a>
Sugerencias	<a href="https://facilita.gob.pe/t/16982">https://facilita.gob.pe/t/16982</a>
Reclamos	<a href="https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=33">https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=33</a>
Quejas por defectos de tramitación	<a href="https://reclamos.bnp.gob.pe/Quejas/Formulario">https://reclamos.bnp.gob.pe/Quejas/Formulario</a>
Acceso a la información pública	<a href="https://sip.bnp.gob.pe/TransparenciaVirtualWeb/faces/registro/registro_solicitud.xhtml">https://sip.bnp.gob.pe/TransparenciaVirtualWeb/faces/registro/registro_solicitud.xhtml</a>
Denuncias de actos de corrupción	<a href="https://denuncias.servicios.gob.pe/">https://denuncias.servicios.gob.pe/</a>

### 5.3. DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

#### 5.3.1. **Pautas generales de la atención**

- a) El servidor que brinda la atención reconoce que el contacto inicial es determinante y, en consecuencia, aplica lo establecido en el numeral 5.1.1, complementándolo con lo siguiente:
- Portar su identificación (fotocheck) en lugar visible.
  - Usar una vestimenta adecuada.
  - Iniciar la atención al público a la hora establecida.
  - Mantener limpio y ordenado el puesto de trabajo.
  - Mantener una distancia que asegure comodidad mutua.
  - Sostener contacto visual con el ciudadano como una muestra de interés mientras habla.
  - No realizar actividades personales frente al ciudadano que esté atendiendo.
  - Controlar el volumen de voz que asegure la escucha del ciudadano (no hablar muy fuerte ni muy bajo).
  - Consultar el nombre del ciudadano, en caso en el contacto inicial no lo pudo precisar.

<b>Formato:</b> Digital	La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario.	<b>Clasificación:</b> Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

	<b>Guía</b>	Código GG-OD-07
<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión 01	Página 7 de 15

b) A continuación, el cuadro N° 2 presenta las acciones y expresiones que los servidores pueden optar por utilizar en cada etapa de la atención.

**Cuadro N° 2: Ejemplo de atención presencial**

¿QUÉ DIGO?	¿CÓMO LO DIGO?	¿QUÉ HAGO?
<b>ETAPA: SALUDO Y BIENVENIDA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>«Buenos días/tardes»</li> <li>«Bienvenido(a) a la Biblioteca Nacional del Perú»</li> <li>«¿En qué podemos ayudarlo/ ¿Cuál es el motivo de su visita?»</li> <li>«De qué manera puedo ayudarlo(a)? / ¿De qué manera puedo servirlo(a)? / ¿En qué le(a) puedo servir?»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantén una actitud positiva.</li> <li>Converse de manera amable y clara.</li> <li>Llamar al ciudadano de una manera formal, empleando "señor" o "señora", evitar tuteiarlos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención, inmediatamente debe iniciar la conversación.</li> <li>Invítelo cortésmente a sentarse en la silla</li> <li>Escuchar con atención el requerimiento del ciudadano.</li> <li>Toma nota, sin dejar de prestar atención.</li> </ul>
<b>ETAPA: PROCESO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>«Me permite explicarle los requisitos para el procedimiento de...»</li> <li>«Permitame absolverla la consulta...»</li> <li>«Un momento por favor (mientras se realizan las validaciones correspondientes) / (Se atiende la consulta)</li> <li>«Tiene alguna consulta adicional?»</li> <li>«Puede hacer uso de los servicios». «Gracias».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No ser cortante, realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que el ciudadano intervenga.</li> <li>Tener cuidado con el lenguaje corporal (gestos faciales y/o corporales).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso al sistema y validación de datos.</li> <li>Ordenar bien la información y el material a ofrecer</li> <li>Confirmar con el ciudadano la clara comprensión de la información que le has brindado acerca de los siguientes pasos a seguir para su requerimiento.</li> <li>Recoge el pedido del ciudadano e inmediatamente procede a realizarlo.</li> </ul>
<b>ETAPA: DESPEDIDA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>«¡Que tenga un buen día!»</li> <li>«Gracias por su visita»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompaña la despedida con un gesto amable y una mirada que demuestre calidez.</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>

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

<p>biblioteca nacional del perú</p>	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	8 de 15

- c) En caso de que un ciudadano no tenga consigo alguno de los documentos o requisitos solicitados para la realización de su trámite, la GG a través de la UACGD, observa por única vez la solicitud por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvados de oficio en atención al numeral 136.1 del artículo 136 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, comunicándolo de manera amable y clara.
- d) La observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conserva el ciudadano, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si no las hiciera, se tendrá por no presentada su petición.
- e) El ciudadano tiene un plazo máximo de dos (2) días hábiles para subsanarlas. En caso no se subsane, se considera como no presentada la solicitud, en aplicación del numeral 136.4 del artículo 136 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

#### 5.3.2. Atención de quejas y reclamos

Ante una situación de queja o reclamo, el servidor de la BNP debe considerar lo siguiente para su atención:

- a) Escuche atentamente al ciudadano, evitando distracciones, y demuestre interés en lo que expone. Utilice gestos y expresiones verbales que indiquen comprensión y empatía.
- b) Explique con tranquilidad que la situación será gestionada para brindarle una solución, y que la queja o reclamo será canalizado a través de las plataformas de atención correspondientes.
- c) Evite entrar en discusiones o tratar de imponer su razón, ya que esto puede aumentar el malestar del ciudadano.
- d) En caso de no poder resolver el problema de inmediato, proponer una solución provisional, investigar lo ocurrido en la instancia correspondiente, realizar el seguimiento hasta su conclusión y mantener informado al ciudadano en todo momento.

#### 5.3.3. Atención de quejas y/o reclamos en un nivel de crisis

- a) Se considera que una queja o reclamo ha escalado a nivel de crisis cuando el ciudadano manifiesta conductas que amenazan la seguridad o el orden en las instalaciones, tales como lenguaje agresivo, gritos, amenazas, gestos bruscos o cualquier forma de agresión física o verbal.
- b) Ante esta situación, el servidor debe priorizar su integridad física y psicológica, y la atención deja de centrarse en la gestión del

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

<p>biblioteca nacional del perú</p>	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	9 de 15

reclamo para enfocarse en la contención de la crisis. Bajo ninguna circunstancia debe comprometerse la seguridad propia ni la de terceros en el intento de resolver la queja en ese momento.

- c) El servidor público mantiene la calma y evita confrontaciones directas. La estrategia inicial consiste en escuchar activamente, sin responder a provocaciones, y reducir la tensión mediante un tono de voz bajo y un lenguaje corporal que transmita seguridad y control de la situación.
- d) Si el ciudadano persiste en su actitud violenta, el servidor informa de inmediato la situación de emergencia a las coordinaciones de la UACGD y la UOM.
- e) La OA, a través de la UOM, coordina y gestiona las acciones y medidas de seguridad para atender adecuadamente estas circunstancias, garantizando una respuesta oportuna y segura.

## 5.4. DE LA ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

### 5.4.1. Pautas generales de la atención

- a) El servidor que brinda la atención además de aplicar lo establecido en el numeral 5.1.1, debe asegurar el cumplimiento de las siguientes disposiciones complementarias, con el fin de garantizar un servicio eficiente, oportuno y orientado a la satisfacción del usuario.
  - Verificar el estado de los equipos antes de empezar (Computador, acceso a internet, headset, entre otros).
  - Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
  - Procurar contestar la llamada antes del tercer timbre, atendiéndola de manera amable y respetuosa.
  - Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como lapiceros, dulces, chicles, entre otros; al momento de iniciar la conversación.
  - Controlar el volumen de voz que asegure la escucha (no hablar muy fuerte ni muy bajo); usando un tono jovial y energético que demuestre seguridad en el mensaje y la disposición a servir.
  - Disponer de información actualizada de los trámites y servicios, así como, el contacto de cada dependencia responsable; y el listado con los anexos de los distintos órganos.
- b) A continuación, el cuadro N° 3 presenta las acciones y expresiones que los servidores pueden optar por utilizar en cada etapa de la atención.

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

	Guía	Código GG-OD-07
Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión 01	Página 10 de 15

**Cuadro N° 3: Ejemplos de atención telefónica**

¿QUÉ DIGO?	¿CÓMO LO DIGO?	¿QUÉ HAGO?
<b>ETAPA: SALUDO Y BIENVENIDA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>«Biblioteca Nacional del Perú, Buenos días/tardes»</li> <li>«Mi nombre es (nombre y apellido); ¿con quién tengo el gusto?»</li> <li>«Digame en qué puedo ayudarlo(a) / Cuál es el motivo de su llamada?»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llamar al ciudadano de una manera formal, empleando “Señor” o “Señora”, “Señorita” evitar tuteiarlos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitie continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.</li> <li>Toma nota, sin dejar de prestar atención.</li> </ul>
<b>ETAPA: PROCESO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>«Señor (apellido de la persona)»</li> <li>«¿Me permite un momento poner la llamada en espera ...?»</li> <li>«Cuando retome el llamado, comience siempre con el Estimado y el nombre del ciudadano.»</li> <li>«El anexo está ocupado, me informan que...»</li> <li>«Disculpe por los inconvenientes. ¿Nos podría esperar para devolverle la llamada?»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener un tono de voz cálido y ritmo de voz adecuado.</li> <li>Escuchar atentamente sin interrumpir al ciudadano.</li> <li>De ser necesario, pedirle amablemente que nos repita la información para tener clara la consulta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar, en todo momento, entablar conversaciones casuales o íntimas.</li> <li>Evite contestar con preguntas.</li> <li>Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.</li> <li>Al tomar un mensaje, registrar el nombre del ciudadano, el número de contacto y, de ser posible, el horario en que debe devolverse la llamada y confirmarlo terminado el registro.</li> </ul>
<b>ETAPA: DESPEDIDA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>«Desea realizar otro servicio a fin de atenderlo»</li> <li>«Gracias por llamar a la Biblioteca Nacional del Perú, que tenga un buen día»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener un tono de voz cálido y ritmo de voz adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al finalizar la llamada cuelgue, previo agradecimiento y despedida.</li> </ul>

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

<p>biblioteca nacional del perú</p>	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	11 de 15

#### 5.4.2. Transferencia de una llamada

- a) La transferencia de una llamada se realiza cuando la consulta o trámite corresponde a otro órgano, persona o unidad funcional específica, que pueda brindar una atención más especializada o resolver de manera directa la solicitud del ciudadano.
- b) Al realizar la transferencia, esperar a que el servidor receptor conteste e informarle el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.

#### 5.4.3. Colocar llamada en espera

- a) Antes de mantener la llamada en espera, informar al ciudadano el motivo y el tiempo aproximado de espera, solicitar su conformidad y proceder únicamente tras su respuesta.
- b) Cuando el tiempo de espera sea prolongado y el ciudadano haya aceptado, retomar la llamada periódicamente para informarle sobre el estado de su gestión.
- c) Al retomar la comunicación, agradecer la espera o disculparse si se excedió el tiempo indicado; en caso de no contar aún con la información solicitada, pedir disculpas y explicar la acción que se realizará.

### 5.5. DE LA ATENCIÓN DIGITAL

#### 5.5.1. Atención a través de correo electrónico institucional

- a) La BNP habilita el correo electrónico como medio oficial de comunicación para que los ciudadanos soliciten información sobre sus trámites y servicios, evitando su desplazamiento a las sedes institucionales.
- b) La estandarización de las respuestas por correo electrónico resulta imprescindible para garantizar el control y la mejora continua de la calidad en la atención. Por ello, para responder a los ciudadanos, los servidores de la BNP deben considerar las siguientes pautas:
  - Toda respuesta se debe realizar desde el correo electrónico institucional de la BNP.
  - Cuidar la gramática, la ortografía y los signos de puntuación en las conversaciones.
  - Se debe evitar el uso de mayúsculas sostenidas, salvo cuando se requiera por normas ortográficas, dado que escribir en mayúsculas continuas equivalen a gritos en el lenguaje escrito. Asimismo, no se deben emplear símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración u otros elementos informales.
  - Analizar si la solicitud compete a la BNP; de lo contrario, remitirla a la Entidad encargada, a través de la plataforma de

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

<p>biblioteca nacional del perú</p>	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	12 de 15

interoperabilidad (PIDE), informando oportunamente al ciudadano.

- Utilizar la plantilla oficial de firma de la BNP, asegurándose que, bajo su firma, se consignen los datos necesarios para una correcta identificación y contacto por el ciudadano. Estos datos comprenden: nombre completo, cargo, teléfono de la oficina, correo electrónico institucional, así como la dirección web y física de la Entidad.
- Utilizar una frase o palabra de cierre, entre el cuerpo del mensaje y la firma del servidor de la BNP. Tales como: “*Gracias por comunicarse con la Biblioteca Nacional del Perú*”, “*Quedamos a su disposición para brindarle cualquier asistencia que requiera*”, “*Esperamos haber atendido su solicitud satisfactoriamente*”, “*Saludos cordiales, quedamos atentos a sus comentarios*” y “*Agradecemos su interés y confianza quedamos atentos para cualquier consulta adicional*”.
- Antes de enviar el correo, el servidor revisa completamente el contenido para evitar errores que puedan afectar la imagen institucional o generar una impresión negativa en el destinatario.

## 5.6. DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

- 5.6.1. La atención preferencial se brinda a los grupos de personas establecidos en la normativa vigente, incluyendo mujeres en estado de gestación, personas con niños en brazos, adultos mayores, personas con discapacidad.
- 5.6.2. Los ciudadanos con trato preferente quedan exonerados de la espera de turnos, debiendo ser atendidos de manera inmediata por el servidor.
- 5.6.3. La BNP, en el marco de su compromiso con la eliminación de toda forma de barreras actitudinales y con garantizar la igualdad en el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, establece las siguientes pautas generales orientadas a fortalecer la comunicación y la atención inclusiva, en concordancia con la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y la Guía N° D00001-2025-CONADIS-PRE, denominada “Guía para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad”.
  - a) Admitir la huella dactilar como medio de identificación de las personas con discapacidad, a fin de facilitar su acceso a los servicios y la realización de trámites.
  - b) Reconocer todas las formas de asistencia, ya sean personas o animales de apoyo.
  - c) Garantizar la participación de los apoyos o personas de confianza que faciliten la comunicación, la comprensión de los trámites, la orientación sobre sus implicancias y la manifestación de la voluntad de la persona.

<b>Formato:</b> Digital	La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario.	<b>Clasificación:</b> Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

<p>biblioteca nacional del perú</p>	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	13 de 15

- d) Durante toda la interacción es importante enfocarse en la persona y no en la discapacidad.
- e) Respetar el ritmo de interacción de la persona con discapacidad, otorgando el tiempo necesario para asegurar la comprensión adecuada de la información.

5.6.4. El servidor de la BNP adecúa la atención según las necesidades específicas de cada caso en particular, considerando el tipo de discapacidad física, auditiva y/o visual, intelectual y/o psicosocial, considerando las siguientes pautas:

**a) Persona con discapacidad física:**

- Preguntar a la persona si requiere asistencia para el ingreso y desplazamiento en la entidad, para asistirlo de la mejor manera.
- Brindar acompañamiento a la persona si lo requiere, adecuando el ritmo de caminata al suyo o colaborando en el uso de la silla de ruedas u otro medio de desplazamiento que utilice.
- Al interactuar con una persona usuaria de silla de ruedas, el servidor debe ubicarse, siempre que sea posible, de frente y a su misma altura, evitando colgar objetos o apoyarse sobre la silla. Asimismo, evitar mover la silla de ruedas sin la autorización expresa de la persona.
- Ofrecer ayuda para facilitar acciones como trasladar objetos, acercarlos a su alcance o abrir puertas, ventanas u otros.

**b) Persona con discapacidad auditiva:**

- Verificar si la persona utiliza audífono o amplificador y, en ese caso, hablar con un tono de voz moderado desde el lado del dispositivo.
- Consultar a la persona el medio de comunicación de su preferencia (lengua de señas, lectura de labios, lenguaje escrito u otro).
- Dirigirse siempre de manera frontal (cara a cara), vocalizando claramente y utilizando frases breves, manteniendo un ritmo de habla adecuado, sin apresurarse ni hablar demasiado despacio. Repetir el mensaje cuando sea necesario y, de ser útil, apoyarse en gestos o en la escritura para facilitar la comprensión.
- Para llamar su atención, realizar un toque ligero en el hombro o antebrazo, o bien una señal discreta de saludo, antes de iniciar la comunicación.

**c) Personas con discapacidad visual:**

- Identificarse verbalmente al iniciar la interacción y brindar orientación espacial precisa utilizando referencias claras (izquierda, derecha, arriba o abajo). Evitar advertencias vagas como “¡cuidado!” y explicar siempre la causa del riesgo.

<b>Formato:</b> Digital	La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario.	<b>Clasificación:</b> Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

<p>biblioteca nacional del perú</p>	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	14 de 15

- Ofrecer la opción de recibir información en el formato que la persona prefiera, como braille, archivos audibles o videos con descripciones de audio.
- Al requerirse una firma, preguntar previamente cómo desea recibir apoyo y brindar la asistencia únicamente con su autorización.
- Consultarle a la persona con discapacidad si requiere asistencia para caminar o desplazarse. En caso lo requiera ofrecer el brazo.
- Durante el desplazamiento, situarse un paso adelante advertir escaleras, puertas, cruces u otros cambios en el entorno, procurando mantener los espacios libres de obstáculos y en orden.
- Cuando la persona sea asistida por un perro-guía, abstenerse de interactuar con el animal y ubicarse en el lado contrario al que ocupa, reconociendo que se trata de un apoyo indispensable gestionado exclusivamente por la persona con discapacidad.
- Cuando se deje de atender a la persona con discapacidad, hacérselo saber.

**d) Personas con discapacidad intelectual y/o psicosocial:**

- Garantizar la autonomía de la persona, brindando apoyo únicamente cuando lo solicite o lo autorice.
- Utilizar un lenguaje claro, directo y respetuoso, evitando ambigüedades, expresiones ofensivas o en doble sentido; emplear lenguaje técnico solo cuando la persona lo prefiera.
- Verificar la comprensión de la información, respondiendo sus preguntas y repitiendo o adaptando el mensaje cuando sea necesario.
- Proporcionar condiciones de comunicación accesibles, como formatos amigables y que las letras del documento sean grandes y cuenten con doble espacio.
- Respetar el tiempo que requiera para expresar sus ideas, sin interrumpir ni apresurar la comunicación.
- Minimizar estímulos sensoriales (ruidos fuertes, exclamaciones o elementos visuales intensos) y evitar interrupciones, considerando que pueden presentarse dificultades para mantener la atención.

**e) Personas con sordoceguera (discapacidad auditiva y visual simultánea):**

- Verificar si la persona cuenta con restos auditivos<sup>2</sup> o visuales<sup>3</sup> que permitan la comunicación.

<sup>2</sup> El "resto auditivo" se refiere a la capacidad de una persona para percibir ciertos sonidos, tonos o volúmenes a pesar de una discapacidad auditiva significativa.

<sup>3</sup> El "resto visual" es la capacidad de visión que una persona conserva a pesar de una discapacidad visual significativa. Puede incluir la percepción de luz, formas, colores o movimientos, aunque de manera limitada.

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

	<b>Guía</b>	Código	<b>GG-OD-07</b>
	<b>Atención al ciudadano en la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	15 de 15

- Considerar las pautas establecidas en los literales b) del numeral 5.6.4. en caso la persona cuente con restos auditivos.
- En caso presente restos visuales considerar las pautas establecidas en el literal c) del numeral 5.6.4.
- Si la persona no cuenta con restos visuales o auditivos, consultar a la persona por el tipo de comunicación de su preferencia (dactilología, lengua de señas, lenguaje escrito, lectura de labios, lectura en la palma de la mano u otro).
- Cuando se deje de atender a la persona, hacérsele saber a través de la forma comunicacional utilizada previamente.

## 6. ANEXOS

No Aplica.

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