



# Resolución de Secretaría General

Lima, 06 OCT. 2017

Nº 148-2017-SG/MC

**VISTOS**, el Memorando N° 001103-2017/OACGD/SG/MC de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Memorando N° 000988-2017/OGPP/SG/MC de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y,

## CONSIDERANDO:

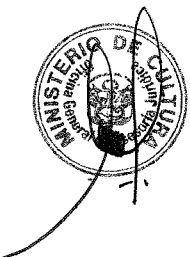
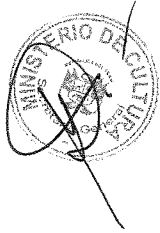
Que, mediante Ley N° 29565 se creó el Ministerio de Cultura, como organismo del Poder Ejecutivo, con personería jurídica de derecho público, constituyendo pliego presupuestal del Estado;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", en las entidades de la Administración Pública;

Que, conforme al artículo 18 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Cultura, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-MC, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria es la unidad orgánica de la Secretaría General encargada de centralizar, custodiar y conservar la documentación del Ministerio, así como brindar información y orientación a ciudadanos y personas jurídicas sobre los servicios del Ministerio; asimismo, de acuerdo a sus numerales 18.1 y 18.6, tiene como funciones, formular y proponer los estándares, procedimientos y directivas para la regulación de los procesos de atención a los ciudadanos, gestión de los documentos y archivos, y uso de biblioteca; y supervisar su cumplimiento reportando a la Secretaría General; así como, elaborar y proponer para su aprobación y actualización los manuales de procedimientos de atención al ciudadano y de gestión documentaria y velar por su cumplimiento;

Que, el artículo 26 del ROF, dispone que la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto es el órgano de administración interna responsable de asesorar a la Alta Dirección y a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio en las materias de planeamiento institucional, presupuesto, desarrollo organizacional y modernización de la gestión institucional, de la gestión de proyectos, programación de inversiones y cooperación internacional; precisando en su artículo 33 que la Oficina de Organización y Modernización es la unidad orgánica encargada de conducir el proceso de modernización y mejora de la organización y funcionamiento institucional, las actividades de simplificación y las relacionadas a la revisión y actualización de los instrumentos o herramientas de gestión institucional;

Que, a través del Memorando N° 001103-2017/OACGD/SG/MC, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria propone la aprobación del "Protocolo de atención telefónica para los servicios que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Cultura", que tiene como objetivo constituirse en una guía que ayude al personal de dicha Oficina o la que haga sus



veces en los órganos desconcentrados a estandarizar la atención telefónica a la ciudadanía, estableciendo un conjunto de reglas para atender una llamada de una manera más amable y de forma oportuna;

Que, mediante Memorando N° 000988-2017/OGPP/SG/MC, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto informa que la Oficina de Organización y Modernización a su cargo ha emitido opinión a través del Informe N° 000127-2017/OOM/OGPP/SG/MC considerando que el protocolo antes mencionado beneficioso para la entidad, pues servirá de guía para que el personal dedicado a la atención al ciudadano brinde un correcto trato al ciudadano que espera un servicio o información del Ministerio de Cultura;

Que, por lo tanto, en atención a las consideraciones expuestas y en mérito a lo informado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, corresponde continuar con los trámites para la aprobación del precitado proyecto de protocolo;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura; su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-MC; la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", en las entidades de la Administración Pública; y en uso de las facultades conferidas mediante Resolución Ministerial N° 151-2017-MC;

**SE RESUELVE:**

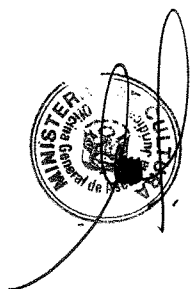
**Artículo 1.-** Aprobar el "Protocolo de atención telefónica para los servicios que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Cultura", que en documento anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** La presente resolución y su Anexo serán publicados en el Portal Institucional del Ministerio de Cultura ([www.cultura.gob.pe](http://www.cultura.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**

Ministerio de Cultura

M. Milagro Delgado Arroyo  
Secretaría General





## PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA DEL MINISTERIO DE CULTURA

### I. INTRODUCCIÓN

Toda persona que se comunique vía telefónica con el Ministerio de Cultura debe recibir un trato cordial y equitativo, es decir debe ser atendida en forma amable y recíproca, buscando generar al ciudadano mayor confianza y satisfacción cuando solicita un servicio o información al Ministerio de Cultura.

Asimismo, las personas que son atendidas vía telefónica, esperan recibir el mismo nivel de servicio que recibieron hoy, cuando llamen mañana o el año próximo.

Los servidores públicos, en especial aquellos que tienen un trato directo y continuo con las personas, deben ser conscientes de la importancia de brindar un trato adecuado y oportuno a toda persona que se comunica con el Ministerio vía telefónica. En ese sentido, el presente protocolo pretende brindar reglas básicas para saber cómo atender de forma correcta el teléfono en el ámbito laboral.

### II. OBJETIVO

El presente protocolo tiene por objetivo establecer las pautas que sirvan de guía y que ayude al personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura del Ministerio de Cultura, a estandarizar la atención que se brinda a las personas que solicitan un servicio o información vía telefónica al Ministerio de Cultura.

El protocolo telefónico es un conjunto de reglas establecidas para atender una llamada de una manera más amable y de forma oportuna.

### III. BASE LEGAL

- Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto supremo N°005-2013-MC que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprobó el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el "Manual para mejorar la Atención de la Ciudadanía en las Entidades Públicas"
- Resolución de Secretaría General N° 072-2017-SG/MC que aprueba el "Protocolo de atención al ciudadano con discapacidad en los servicios que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria".







PERÚ

Ministerio de Cultura

#### IV. ALCANCE

El presente protocolo se encuentra dirigido al personal que conforma la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o la que haga sus veces en las Direcciones Desconcentradas de Cultura del Ministerio de Cultura.

#### V. PAUTAS PARA ATENDER LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS

##### 1. PAUTAS GENERALES

- Aun cuando no se realice un trato cara a cara con la persona que llama, el tono de voz indica el estado de ánimo. Por lo tanto se debe mantener una tonalidad homogénea, amigable y articular bien las palabras.
- Sonríe cuando hables. Una buena sonrisa se transmite hasta en el teléfono. Contestar de la mejor manera posible ocasionará mayor fluidez y confianza en el diálogo. La simpatía es lo que cuenta por teléfono.
- Comprender todas las funciones del teléfono.
- Tener siempre al alcance una libreta o cuaderno y lapicero para poder realizar anotaciones en caso sea necesario.
- Evitar los ruidos innecesarios
- Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- No tapar el auricular con la mano para hablar de la persona que llama, se suele oír todo y es de mala educación.
- Se debe pedir consentimiento para hacer esperar a la persona.
- No dejar a la persona esperando mucho tiempo en línea.
- Comunicar de manera explícita, clara y sencilla la información que es solicitada.
- Escuchar a la persona, lo que dice y cómo lo dice. Esté atento al tono de voz y las palabras que usa.
- Si la persona está exaltada, no elevar la voz. Mantener la calma y solidarizarse con la persona, señalando que entiende su molestia y que va a tratar de ayudarlo.
- Demuestre interés en el problema que la persona expone y use sus apellidos frecuentemente para así hacerlo sentir escuchado y respetado.
- Guardar silencio por momentos. Dele tiempo a la persona para repensar, reflexionar, entender, hacer preguntas y hablar. Siga el ritmo de su conversación.
- Verificar siempre que la persona ha comprendido la información dada y dedicar un tiempo adicional de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, o tengas dificultades de comunicación o comprensión.
- Si promete volver a llamar hágalo a la hora convenida. Si deben llamarle, esté a la hora fijada o deje un mensaje. Ahorre o ahórrele tiempo y dinero a la persona. Resuelva rápido las consultas.
- Contar con el directorio actualizado de los anexos del Ministerio.
- Conocer sobre los procesos, directivas, preguntas más frecuentes y demás información relacionada con el Ministerio. Esa información será útil al momento de relacionarse con la persona que llama.







## 2. PAUTAS ESPECÍFICAS

### A. AL CONTESTAR UNA LLAMADA

1. Responder rápidamente: sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama. Contestar el teléfono antes del tercer "timbrado".
2. Evite continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
3. Conteste e inicie la conversación con un saludo de conocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches", e inmediatamente después, dar la bienvenida. Siempre debemos responder con algunas palabras o con una frase amable, sencilla y directa. No contestar con un simple "Sí", "Dígame", etc. "Por ejemplo: "Buenos días, Ministerio de Cultura, ¿en qué la/lo puedo ayudar? Identificarse inmediatamente con su primer nombre, Por ejemplo: Germán le saluda, ¿En qué le puedo ayudar? Cuando salude, sea espontáneo", hable con voz clara y pausada.
4. Una vez que la persona expresa su necesidad, solicitar su nombre y tome nota del mismo, para que en el desarrollo de la comunicación pueda dirigirse de manera personalizada. En caso, la llamada debe ser transferida, indicar a la persona: "Sr., Sra. su llamada será transferida al asesor de servicio que le brindará la información requerida".

### B. EN CASO DE SER NECESARIO DEJAR A UNA PERSONA EN ESPERA

1. Informe a la persona el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
2. No disponga del tiempo de la persona, permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
3. No deje en espera a la persona por más de 30 segundos. De ser necesario, retorne el llamado informando a la persona la causa de la espera. Cuando retorne el llamado, comience siempre con el nombre de la persona. Por ejemplo: "Sr. Merino, ya me comuniqué con la Oficina General de Recursos Humanos y le informo".

### C. AL TRANSFERIR UNA LLAMADA

1. Transfiera solo aquellas llamadas que usted no puede atender.
2. Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
3. Antes de transferir el llamado, informe a la persona que llama, la razón por la que la va a transferir.
4. A su vez, cuando transfiera la llamada, espere que su compañera/o atienda. Infórmele el nombre de la persona que llama y el motivo de su llamada.
5. Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame a la persona por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.







PERÚ

Ministerio de Cultura

#### D. TRANSMITIR MENSAJE

1. Si es necesario tomar un mensaje, escriba el nombre de la persona que llamó, y el teléfono al cual debe responder y en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
2. Describa en forma clara el mensaje.
3. Repita lo que usted escribió para verificar si comprendió correctamente.

#### E. AL TERMINAR UNA LLAMADA

1. Agradezca a la persona su llamada: *"Gracias por llamar a ..., que tenga un buen día"*
2. En caso de ser necesario un seguimiento, infórmele a la persona.
3. Confirme el teléfono para poder contactarse con la persona.
4. Haga una pausa.
5. Espere que la persona que llamó cuelgue antes que usted.

### VI. EJEMPLOS DE DIÁLOGOS PARA ATENDER EL TELÉFONO

#### 1. AL CONTESTAR UNA LLAMADA

- Saludar, indicar el nombre de la institución o el servicio que brinda e identificarse con su nombre.
- *"Buenos días, bienvenido al Ministerio de Cultura, mi nombre es Juan Pérez, ¿en qué lo puedo ayudar?"*
- *"Buenas tardes, le saluda el área de Informes mi nombre es José López, ¿en qué lo puedo ayudar?"*
- Una vez que la persona haya expresado su necesidad, solicitar el nombre.
- *"Por favor, me podría brindar su nombre"*

#### 2. DEJAR A UN CIUDADANO EN ESPERA

- Indicar el motivo de la espera a la persona y consultar si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
- *"Sr. Quispe me permite unos segundos para realizar la consulta en el Sistema de Trámite, o si desea deje sus datos y con gusto le devolveré la llamada"*
- Si van más de 30 segundos de espera, retorne el llamado informando a la persona la causa de la espera.
- *"Sr. Quispe disculpe la demora, continuamos realizando la consulta en el Sistema de Trámite. Gracias por la espera"*

#### 3. TRANSFERIR UNA LLAMADA

- Indicar a la persona los motivos por los cuales transfiere la llamada y quién lo atenderá.







- "Sr. Quispe para poder absolver su consulta, su llamada será transferida a la Dirección de Certificaciones con la Sra. Roxana Ortega. En caso surja algún inconveniente al momento de transferir la llamada el anexo de la Sra. Roxana es el 15486".

#### 4. CONCLUIR UNA LLAMADA

- Agradezca a la persona por su llamada.
- "¿Luego de haberle informado, tiene alguna otra consulta en que lo pueda ayudar?"
- "Gracias por llamar al Ministerio de Cultura, que tenga un buen día Sr. Pérez"

#### VII. LO QUE SE DEBE Y NO SE DEBE DECIR: ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS

INCORRECTO	CORRECTO
¿No entiende?	¿Desea que le aclare algún aspecto? "Lo siento, creo que no me he explicado bien"
Explíquese bien porque no lo entiendo.	Por favor, puede usted repetir su consulta
¡Ya se lo expliqué!	¿Desea que le vuelva a precisar los requisitos?
El compañero que atiende ese trámite no vino hoy, vuelva a llamar después	Permítame verificar quién lo puede atender
Lea bien el formulario	¿Tiene alguna duda sobre el contenido del formulario? ¿Lo puedo ayudar?
Corazón, cariño, ¿Qué desea?	Sr. Sra. ¿en qué puedo servirle?
Hola amigo, ¿Cómo te apoyo?	Sr. Sra. ¿en qué puedo atenderlo?
Eso a mí no me corresponde.	Sr. Sra. trataremos de solucionar su consulta. Espere un momento por favor
Esa oficina/persona siempre comete errores, no es mi responsabilidad	Sr. Sra. trataremos de solucionar su problema, se trata de una omisión involuntaria. Consultaremos y le informaremos inmediatamente
¿Sí? ¿Qué desea?	Buenos días/tardes. Soy (nombre del servidor o servidora) ¿en qué lo puedo atender?
¿De parte de quién? ... no está en estos momentos	Un momento que voy a comprobar si está ¿de parte de quién?







PERÚ

Ministerio de Cultura

Cálmese, no me grite que no es mi culpa

Disculpe por el inconveniente, ¿cómo puedo ayudarlo?



