Resolución Directoral Nacional N° 050 -2013-BNP

Lima, 30 ABR. 2013

El señor Director Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú;

VISTO, el Memorando N° 081-2013-BNP/SG, de fecha 11 de marzo de 2013, Memorándum N° 135-2013-BNP/SG, de fecha 19 de abril de 2013, emitidos por la Dirección General de Secretaría General; el Informe N° 033-2013-BNP/ODT, de fecha 06 de marzo de 2013, emitido por la Dirección General de la Oficina de Desarrollo Técnico; y el Informe N° 157-2013-BNP/OAL, de fecha 22 de abril de 2013, emitido por la Dirección General de la Oficina de Asesoría Legal de la Biblioteca Nacional del Perú, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Biblioteca Nacional del Perú, es un Organismo Público Ejecutor conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 034-2008-PCM, por el cual se aprobó la calificación de Organismos Públicos de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

Que, la Biblioteca Nacional del Perú se encuentra adscrito al Ministerio de Cultura, en concordancia con el Artículo 11° de la Ley N° 29565 "Ley de Creación del Ministerio de Cultura" y con lo dispuesto por el inciso a) de Artículo Único de la Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 001-2010-MC "Decreto Supremo que aprueba fusiones de entidades y órganos en el Ministerio de Cultura";

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 4° del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú y del Sistema Nacional de Bibliotecas, aprobado por Decreto Supremo N° 024-2002-ED; la Biblioteca Nacional del Perú tiene autonomía técnica, administrativa y económica que supone la facultad de organizarse internamente, determinar y reglamentar los servicios públicos de su responsabilidad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", publicado el 08 de mayo de 2011, la Presidencia del Consejo de Ministros con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda; dispuso que las entidades de la Administración Pública señaladas en los numerales del 1 al 7 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", deberán contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos;

Que, mediante Resolución Directoral Nacional N° 069-2011-BNP, de fecha 08 de junio de 2011, se designa a la Directora General de Secretaría General como responsable del Libro de Reclamaciones en la Biblioteca Nacional del Perú;

Que, la incorporación de este mecanismo supone la reglamentación de su procedimiento, en donde se determine las etapas del mismo, los órganos que resultan competentes para su tramitación y los requisitos que deben cumplir los particulares;

Que, mediante Memorándum Nº 070-2013-BNP/SG, de fecha 28 de febrero de 2013, la Dirección de Secretaría General remite a la Dirección General de la Oficina de Desarrollo Técnico las modificaciones efectuadas a la Directiva de "Procedimiento para el Registro, Derivación, Control y Atención de los Reclamos presentados por los Usuarios en el Libro de Reclamaciones";

Que, Mediante Informe Nº 033-2013-BNP/ODT de fecha 06 de marzo de 2013, la Dirección General de la Oficina de Desarrollo Técnico, remite a la Dirección de Secretaria General el Informe Nº 007-2013-BNP/ODT-MGO de fecha 05 de marzo de 2013, emitido por el Área de Racionalización, brindando opinión favorable respecto a la versión final de la mencionada Directiva, solicitando su aprobación;

Que, mediante Memorando Nº 081-2013-BNP/SG de fecha 11 de marzo de 2013, la Dirección de Secretaria General, remite a la Dirección General de la Oficina de Asesoría Legal, los referidos Informes y el proyecto de Directiva, a fin que emita la correspondiente opinión legal para su aprobación;

Que, con Memorando Nº 135-2013-BNP/SG de fecha 19 de abril de 2013, Dirección de Secretaria General, subsana las observaciones realizadas por la Dirección General de la Oficina de Asesoría Legal;

Que, mediante Informe N° 157-2013-BNP/OAL, de fecha 22 de abril de 2013, la Dirección General de la Oficina de Asesoría Legal, opina que de acuerdo a los informes favorables emitidos, corresponde aprobar la Directiva de "Procedimiento para el Registro, Derivación, Control y Atención de los Reclamos presentados por los Usuarios en el Libro de Reclamaciones";

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú y del Sistema Nacional de Bibliotecas, aprobado por Decreto Supremo Nº 024-2002-ED; la Ley 27444"Ley del Procedimiento Administrativo General"; Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" y demás normas pertinentes;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- **APROBAR** la Directiva de "Procedimiento para el Registro, Derivación, Control y Atención de los Reclamos presentados por los Usuarios en el Libro de Reclamaciones", la misma que forma parte de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- **ENCARGAR** a la Dirección General de Secretaría General, las acciones que permitan la organización, ejecución y cumplimiento del documento mencionado en el artículo Primero de la presente Resolución.

Artículo Tercero.- **DISPONER** la publicación de la presente resolución en la página web de la Biblioteca Nacional del Perú (http://www.bnp.gob.pe)

Regístrese, comuníquese y cúmplase

RAMÓN ELÍAS MUJICA PINILLA
Director Nacional
Biblioteca Nacional del Perú

DIRECTIVA Nº 005 -2013-BNP/SG

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO, DERIVACIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Formulado por: Secretaria General de la BNP

I. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para la atención de los reclamos interpuestos a través del Libro de Reclamaciones.

II. FINALIDAD

Establecer un procedimiento para un adecuado trámite del registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú, Gran Biblioteca Pública de Lima y Bibliotecas Públicas Periféricas.

III. BASE LEGAL

- ✓ Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" publicado el 08 de mayo de 2011.
- ✓ Ley Nº 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General" publicado el 05 de febrero de 2004.
- ✓ Decreto Supremo Nº 024-2002-ED - Reglamento de la Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú,
- ✓ Resolución Directoral Nacional Nº 174-2002-BNP, Aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú,
- ✓ Resolución Directoral Nacional Nº 069-2011-BNP, que nombra a la Secretaria General como responsable del Libro de Reclamaciones.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación a todas las unidades orgánicas de la Biblioteca Nacional del Perú, Gran Biblioteca Pública de Lima y Bibliotecas Públicas Periféricas que tienen bajo su responsabilidad la atención de usuarios o administrados.

V. RESPONSABILIDAD

- ✓ La Secretaria General es el órgano responsable de hacer el seguimiento al levantamiento de las reclamaciones en los plazos estipulados conforme a Ley.
- ✓ Los Directores Técnicos, Generales, Ejecutivos, Jefes de Área y personal que estén involucrados por sus actividades en temas relacionados con el Libro de Reclamaciones, son responsables de la aplicación de la presente directiva en lo que les compete.

- ✓ El personal que transgreda voluntaria e involuntariamente lo dispuesto en la presente directiva, será sujeto de sanción de acuerdo a lo dispuesto en las normas legales vigentes.

VI. NORMAS GENERALES

6.1 De la ubicación del Libro de Reclamaciones:

El Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú estará visible en la Oficina de Trámite Documentario de 8:30 am a 5:30 pm de lunes a viernes y en la Caseta de Vigilancia de lunes a viernes de 5.30 a 9:00 pm y sábados de 8:30 am a 9.00 pm.

El Libro de Reclamaciones en la Gran Biblioteca Pública de Lima estará visible en la Sala de Referencia de 8:00 am a 8:00 pm de lunes a sábado.

El Libro de Reclamaciones en las Bibliotecas Públicas Periféricas estará visible en la sala donde se brinde servicio al usuario de 7:45 am a 7:00 pm de lunes a sábado.

La Biblioteca Nacional, la Gran Biblioteca Pública de Lima y las Bibliotecas Públicas Periféricas contarán con un libro de reclamaciones de manera física de acuerdo al Artículo 3 del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM.

6.2 Custodia del Libro de Reclamaciones:

- ✓ El Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional será custodiado por Secretaría General.
- ✓ El Libro de Reclamaciones de la Gran Biblioteca Pública de Lima será custodiado por la Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas.
- ✓ El Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Pública Periféricas será custodiado por la Dirección Ejecutiva de Bibliotecas Públicas Periféricas.

6.3 Conservación del Libro de Reclamaciones:

El libro y/o las hojas del Libro de Reclamaciones deberán conservarse durante dos (02) años desde la fecha del registro del reclamo.

6.4 Del Contenido del Libro de Reclamaciones:

El Libro de Reclamaciones contará con 100 Hojas de Reclamaciones y cada una de ella contendrá (01 Original y 02 Autocopias), su numeración será correlativa según cada sede donde se pondrá a disposición del usuario el Libro de Reclamaciones de la BNP.

Nº	Sedes	Denominación	Código
01	Biblioteca Nacional del Perú	Biblioteca Sede San Borja	BNSSB
02	Gran Biblioteca Pública de Lima	Biblioteca Sede Lima	BPSLI
03	B.P.P. "Benito Juárez	Biblioteca Periférica 01	BPP01
04	B.P.P. "Marco Fidel Suárez	Biblioteca Periférica 02	BPP02
05	B.P.P. "José Bento Monteiro Lobato	Biblioteca Periférica 03	BPP03
06	B.P.P. "Juan Gutenberg"	Biblioteca Periférica 04	BPP04
07	B.P.P. "Artur Lundkvist"	Biblioteca Periférica 05	BPP05

Cada hoja del Libro de Reclamaciones tendrá el contenido según anexos.

VII. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL RECLAMO

7.1 Lugar de la interposición del reclamo

La presentación del reclamo se efectuará en la Secretaría General a través de la Oficina de Trámite Documentario en la sede de la Biblioteca Nacional del Perú ubicada en el distrito de San Borja.

En caso de las sedes distintas a la de San Borja el reclamo se efectuará con el encargado responsable del Libro de Reclamaciones, según lo señalado en el artículo 6.2 de la presente directiva.

7.2 Para reclamaciones presenciales:

1. El reclamante solicitará el Libro de Reclamaciones en la sede de la Biblioteca, donde registrará por escrito su reclamo.
2. Para ello se deberá solicitar al reclamante su documento de identidad a fin de corroborar el debido llenado del los siguientes datos personales:
   - ✓ Nombres y Apellidos
   - ✓ Domicilio
   - ✓ Nº del Documento de Identidad
3. El Usuario deberá completar la fecha, teléfonos de contacto, email y la sustentación del reclamo.
4. Se entregará 01 copia de la Hoja del Reclamaciones de manera inmediata al reclamante quien firmará el cargo correspondiente, la segunda copia será derivada a la Secretaría General de la BNP y el original se quedará en el Libro de Reclamaciones.
5. Los reclamos que sean presentados en la Gran Biblioteca Pública y Bibliotecas Públicas Periféricas serán remitidas a la Secretaría General de la BNP al día siguiente de recepcionado el reclamo, bajo responsabilidad.

7.3 Del Procedimiento para la atención del Reclamo

1. Los reclamos pueden ser presentados a través del Libro de Reclamaciones, ubicado en las distintas sedes de la Biblioteca Nacional.
2. La Unidad Orgánica responsable de la custodia del Libro de Reclamaciones derivará copia del reclamo físico mediante informe o memorándum según corresponda a la unidad orgánica competente para la atención del Reclamo al día siguiente de recibido el mismo.
3. El Jefe de la Unidad Orgánica o el Superior jerárquico evalúan el descargo al reclamo presentado, para ello se debe cursar un oficio o correo electrónico al usuario, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles de presentado el reclamo, en el cual se debe comunicar las acciones ejecutadas a fin de evitar que vuelva a ocurrir un hecho similar. No cabe medio impugnatorio contra la respuesta al usuario.

4. Toda respuesta a los reclamos presentados deberá remitirse en copia a la Secretaría General de la Biblioteca Nacional del Perú, a efectos que se pueda hacer el seguimiento respectivo y llevar un adecuado control de los reclamos presentados.

7.4 Errores Subsanables

En cualquier momento del procedimiento si la Biblioteca Nacional del Perú advierte que el reclamo interpuesto no tiene todos los datos y/o documentación sustentatoria, el Director General de la Secretaria General deberá notificar al usuario para que dentro de los siguientes 02 días hábiles subsane o acredite la omisión. El plazo otorgado para la subsanación no suspende el plazo para la resolución de reclamo por parte de la Biblioteca Nacional del Perú.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos de la presente Directiva, se entiende por:

1. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley Nº 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

2. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley Nº 27444.

3. **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por una entidad pública, en el cual los usuarios podrán registrar los reclamos que tengan sobre los servicios prestados por dicha entidad.

4. **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero físico o aviso virtual que la entidad pública deberá colocar en sus instalaciones y/o, cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público.

VIII. ANEXOS

Anexo Nº 1A
Formato de hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones BNSSB Nº ____-20__
Fecha	(día)	(mes)	(año)	

{Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica}

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ
Av. De La Poesía Nº 160 – San Borja

1. Identificación del Usuario					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:		Teléfono		Email:	

2. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

Firma del Usuario

3. Acciones Adoptadas por la Biblioteca Nacional del Perú

Detalle:

Firma y Sello del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú

Original
Reclamante
Secretaria General

Anexo N°1B
Formato de hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones BPSLI N° ____-20__
Fecha	(día)	(mes)	(año)	

{Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica}

GRAN BIBLIOTECA PÚBLICA DE LIMA
Av. Abancay Cdra. 4 S/N – Lima

4. Identificación del Usuario

Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:		Teléfono		Email:	

5. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

Firma del Usuario

6. Acciones Adoptadas por la Biblioteca Nacional del Perú

Detalle:

Firma y Sello del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú

Original
Reclamante
Secretaria General

Anexo N°1C
Formato de hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones BPP01 N° ____-20__
Fecha	(día)	(mes)	(año)	

{Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica}

BIBLIOTECA PÚBLICA PERIFÉRICA "BENITO JUÁREZ

Calle las Palmeras s/n Urb. Repartición (Parque Ricardo Palma) - COMAS

7. Identificación del Usuario

Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:		Teléfono		Email:	

8. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

Firma del Usuario

9. Acciones Adoptadas por la Biblioteca Nacional del Perú

Detalle:

Firma y Sello del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú

Original

Reclamante

Secretaria General

Anexo N°1D
Formato de hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones BPP02 N° ____-20__
Fecha	(dia)	(mes)	(año)	

{Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica}

BIBLIOTECA PÚBLICA PERIFÉRICA "MARCO FIDEL SUÁREZ

Calle José Quiñones N° 484 La Corporación (Parque Triangular–frente 484) – El Agustino

10. Identificación del Usuario					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:		Teléfono		Email:	

11. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

Firma del Usuario

12. Acciones Adoptadas por la Biblioteca Nacional del Perú

Detalle:

Firma y Sello del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú

Original
Reclamante
Secretaria General

Anexo N°1E
Formato de hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones BPP03 N° ____-20__
Fecha	(dia)	(mes)	(año)	

{Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica}

BIBLIOTECA PÚBLICA PERIFÉRICA "JOSÉ BENTO MONTEIRO LOBATO"
Jr. Manoa N° 599 Urb. Chacra Colorada – Breña

13. Identificación del Usuario					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:		Teléfono		Email:	

14. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

Firma del Usuario

15. Acciones Adoptadas por la Biblioteca Nacional del Perú

Detalle:

Firma y Sello del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú

Original
Reclamante
Secretaria General

Anexo N°1F
Formato de hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones BPP04 N° ____-20__
Fecha	(dia)	(mes)	(año)	

{Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica}

BIBLIOTECA PÚBLICA PERIFÉRICA "JUAN GUTENBERG"
Calle Giribaldi Cdra. 11 (Parque San Germán) – La Victoria

16. Identificación del Usuario					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:		Teléfono		Email:	

17. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

Firma del Usuario

18. Acciones Adoptadas por la Biblioteca Nacional del Perú

Detalle:

Firma y Sello del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú

Original
Reclamante
Secretaria General