



## Resolución de Gerencia General

N° 012-2018-BNP/GG

Lima, 29 AGO. 2018

**VISTOS:** el Memorando N° 172-2018-BNP/SG de fecha 22 de mayo de 2018, emitido por la Secretaría General (ahora, Gerencia General); los Informes N° 035-2018-BNP/GG-OPP y N° 043-2018-BNP/SG-OPP/SSCS y el Memorando N° 420-2018-BNP/GG-OPP, de fechas 11 de julio y 22 de agosto de 2018, emitidos por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 037-2018-BNP/GG/OTIE-ACC y el Memorando N° 123-2018-BNP/GG-OTIE, de fechas 07 y 13 de agosto de 2018, emitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; y, el Informe N° 151-2018-BNP/GG-OAJ de fecha 23 de agosto de 2018, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, dispone sobre el régimen jurídico y autonomía de la entidad, lo siguiente: *“La Biblioteca Nacional del Perú tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera y ajusta su actuación a lo dispuesto en la presente ley y a la Ley 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura, y normas aplicables que regulan el sector cultura”*;

Que, el numeral 1.2.1 del inciso 1 del artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente: *“Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan”*;

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, indica 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, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. (...)”*;

Que, en virtud a ello, mediante Resolución Directoral Nacional N° 050-2013-BNP de fecha 30 de abril de 2013, la entidad resolvió, entre otras disposiciones, aprobar la Directiva N° 005-2013-BNP/SG “Procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones”;

Que, sin embargo, mediante Memorandos N° 172-2018-BNP/SG y N° 129-2018-BNP/SG de fechas 25 de abril y 22 de mayo de 2018, la Secretaría General (ahora, Gerencia General) presentó a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto la propuesta de “Directiva para la gestión de los reclamos en la



## Resolución de Gerencia General N° 012 -2018-BNP/GG (Cont.)

Biblioteca Nacional del Perú” (en adelante, propuesta de Directiva), a fin de optimizar el procedimiento de atención de los reclamos presentados por los usuarios de la entidad;

Que, en esa línea, mediante Informe N° 043-2018-BNP/SG-OPP/SSCS de fecha 22 de agosto de 2018, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, en el marco de su competencia, emitió opinión favorable respecto de la propuesta de Directiva, incorporando para ello, las observaciones realizadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística a través del Informe N° 037-2018-BNP/GG/OTIE-ACC y del Memorando N° 123-2018-BNP/GG-OTIE;

Que, en mérito a lo anteriormente señalado, a través del Informe N° 151-2018-BNP/GG-OAJ de fecha 23 de agosto de 2018, la Oficina de Asesoría Jurídica, en el marco de su competencia, consideró legalmente viable continuar con el trámite conducente a la emisión del acto resolutorio por el cual se apruebe la propuesta de Directiva;

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

De conformidad con la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS; el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC; y, demás normas pertinentes;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.- DEJAR SIN EFECTO** la Directiva N° 005-2013-BNP/SG “Procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones”, aprobada mediante Resolución Directoral Nacional N° 050-2013-BNP de fecha 30 de abril de 2013.

**Artículo 2.- APROBAR** la “Directiva para la gestión de los reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú”, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 3.- NOTIFICAR** la presente Resolución a todos los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú.

**Artículo 4.- 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](http://www.bnp.gob.pe)).

Regístrese y comuníquese

  
**EMMA ANA MARÍA LEÓN VELARDE AMÉZAGA**  
Gerenta General  
Biblioteca Nacional del Perú



PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú



**DIRECTIVA N° 05-2018-BNP  
DIRECTIVA PARA LA  
GESTIÓN DE LOS RECLAMOS EN LA  
BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ**



**DIRECTIVA N° 005-2018-BNP****DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS RECLAMOS  
EN LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ****I. OBJETIVO**

La presente Directiva tiene por objetivo estandarizar la gestión adecuada y oportuna de los reclamos presentados por los/as usuarios/as de la Biblioteca Nacional del Perú en las sedes San Borja, Gran Biblioteca Pública de Lima y Bibliotecas Públicas Periféricas (en adelante, las sedes de la Biblioteca Nacional del Perú); así como, considerar la participación ciudadana en la mejora de los servicios de la entidad.

**II. FINALIDAD**

Establecer responsabilidades, criterios y procedimientos para la adecuada atención, recepción, registro, análisis y emisión de respuesta de los reclamos presentados por los/as usuarios/as, en el marco de la normativa vigente.

**III. BASE NORMATIVA**

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales
- Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
- Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- 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° 006-2017-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

**IV. ALCANCE**

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todos los/as funcionarios y los/as servidores/as de la Biblioteca Nacional del Perú.

**V. DEFINICIONES**

- **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero físico o aviso virtual ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para el público.
- **Encargado/a del Libro de Reclamaciones:** Colaborador/a encargado/a por la Gerencia General para la recepción de reclamos en los diferentes canales/plataformas de atención.

- **Gestión del reclamo:** Proceso que involucra todas las actividades relacionadas a atender la insatisfacción manifestada por los/as usuarios/as y subsanar las anomalías identificadas en el/los servicio/s, a fin de recuperar su confianza.
- **Hoja de Reclamación:** Documento que forma parte del Libro de Reclamaciones en el cual los/as usuarios/as registran sus reclamos.
- **Libro de Reclamaciones Físico:** Es la herramienta donde el/la usuario/a registra su reclamo. Está ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, en cada una de las sedes de la Biblioteca Nacional del Perú. Cuenta con hojas de reclamaciones numeradas, autocopiativas y desglosables que señalan los campos a ser completados.
- **Libro de Reclamaciones Virtual:** Es el formato virtual del Libro de Reclamaciones, disponible en el portal web institucional de la Biblioteca Nacional del Perú, los siete (7) días de la semana las veinticuatro (24) horas del día. Cuenta con un formulario con numeración correlativa que señala los campos a ser completados.
- **Órgano reclamado:** Es el órgano a cargo del servicio que generó en el/la usuario/a la insatisfacción manifestada.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad de los/as usuarios/as respecto del servicio brindado directamente por la Biblioteca Nacional del Perú.
- **Plataformas de atención:** Son las plataformas institucionales disponibles a los/as usuarios/as para exteriorizar su insatisfacción con algún servicio brindado por la entidad.
- **Portal web institucional:** Es el sitio web de la Biblioteca Nacional del Perú el cual es accesible a través del dominio [www.bnp.gob.pe](http://www.bnp.gob.pe) y ofrece a las personas el acceso a una serie de recursos y servicios relacionados a la Biblioteca Nacional del Perú, los cuales incluyen enlaces a páginas web, buscadores, documentos digitales, aplicaciones, etc.
- **Responsable del Libro de Reclamaciones:** Servidor/a de la Biblioteca Nacional del Perú designado/a mediante Resolución Jefatural como responsable del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- **Satisfacción:** Percepción del/de la usuario/a sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
- **Usuario/a:** Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 64 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la entidad.



## VI. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1. De la ubicación del Libro de Reclamaciones

El Libro de Reclamaciones Físico debe estar ubicado en un lugar visible y señalado con un aviso durante el horario de atención al público, en las sedes de la Biblioteca Nacional del Perú.

El Libro de Reclamaciones Virtual debe estar disponible en el portal web institucional de la Biblioteca Nacional del Perú ([www.bnp.gob.pe](http://www.bnp.gob.pe)), los siete (7) días de la semana las veinticuatro (24) horas del día.

### 6.2. De las plataformas de atención

- Sedes de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Servicios ofrecidos vía el portal web institucional.



- Central telefónica de la entidad.
- Redes sociales institucionales.

### 6.3. De la custodia del Libro de Reclamaciones

El Libro de Reclamaciones Físico/Virtual de la Biblioteca Nacional del Perú es custodiado por el/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones, según corresponda.



### 6.4. Plazos de atención del Reclamo

Efectuado el "Registro del Reclamo", el/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones entrega al/a la usuario/a una copia de su Hoja de Reclamación, comunicándole que el plazo máximo de respuesta es de treinta (30) días hábiles.



### 6.5. Respuesta del Reclamo

El/la Responsable del Libro de Reclamaciones es quien emite la respuesta detallando la atención a la insatisfacción generada, según corresponda. Lo hace mediante medio escrito o virtual, de tal manera que permita corroborar su notificación.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1. Gestión del Reclamo



En el marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el proceso de gestión de reclamos comprende las actividades relacionadas a la atención, recepción, registro, análisis y emisión de respuesta a los mismos. Para ello, el/la usuario/a tiene a su disposición la opción de presentar su reclamo de manera presencial o no presencial (virtual).

#### 7.1.1. Reclamo presencial

En caso que el/la usuario/a desee manifestar su insatisfacción de forma inmediata y sin mediar condiciones, lo puede realizar a través del Libro de Reclamaciones, ubicado en un lugar visible y de fácil acceso en las sedes de la Biblioteca Nacional del Perú.



#### 7.1.2. Reclamo no presencial

En caso que el/la usuario/a desee manifestar su insatisfacción o disconformidad respecto a la atención de un servicio proporcionado lo puede realizar mediante el aplicativo del Libro de Reclamaciones Virtual en el portal web institucional.

### 7.2. Recepción de reclamos en las diferentes plataformas de atención

#### Reclamo presencial



7.2.1. El personal que se encuentre a cargo de alguna de las plataformas de atención debe detectar la molestia del/de la usuario/a y conducirlo con el/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones de la sede donde se encuentre.

7.2.2. El/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones recoge información de la insatisfacción a fin de determinar si lo expuesto corresponde a un "Reclamo".

7.2.3. Cuando la insatisfacción corresponda a un "Reclamo", el/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones, procede al registro del reclamo según el punto 7.3 de la presente Directiva. De no corresponder a un "Reclamo" se orienta y deriva hacia el canal y/o trámite correspondiente.

### **Reclamo no presencial**

7.2.4. Cuando la central telefónica identifique a un/a usuario/a insatisfecho/a con alguno de los servicios que brinda la Biblioteca Nacional del Perú debe derivar la llamada al/a la Encargado/a del Libro de Reclamaciones.

7.2.5. Cuando el reclamo haya sido manifestado mediante redes sociales institucionales o vía el portal web institucional, el personal a cargo de estas plataformas reconduce al/a la usuario/a con el/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones Virtual, quien actúa acorde al procedimiento descrito en el punto 7.3.

### **7.3. Presentación del reclamo**

7.3.1. El/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones orienta a los/as usuarios/as en la presentación del reclamo, verificando que se consigne: fecha de presentación del reclamo, nombres y apellidos completos, domicilio, teléfono, e-mail, número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carné de Extranjería, firma o huella digital del/de la usuario/a, y descripción del reclamo.

7.3.2. El/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones Físico entrega al/a la usuario/a una copia del reclamo efectuado, y solicita al/a la usuario/a lo siguiente:

- i. Revisar la "Hoja de Reclamación".
- ii. Firmar el cargo de recepción, dando conformidad a la información registrada.
- iii. Confirmar el medio de comunicación para recibir respuesta.

7.3.3. El aplicativo del Libro de Reclamaciones Virtual envía automáticamente al/a la usuario/a una confirmación de recepción al correo electrónico señalado.

### **7.4. Atención inmediata**

7.4.1. El/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones habiendo escuchado y orientado al/a la usuario/a en el registro de su reclamo, le propone una solución que resuelva su insatisfacción de manera inmediata, quien de acuerdo a sus expectativas brinda su conformidad o no con la propuesta.

7.4.2. Si el/la usuario/a manifiesta su conformidad, la propuesta de solución es escrita por el/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones, en la hoja de reclamación detallando las acciones tomadas. El/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones y el/la usuario/a firman en señal de conformidad, continuando con el procedimiento descrito en el 7.5.1.

7.4.3. El/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones gestiona la ejecución de la propuesta de solución a favor del/de la usuario/a, a fin de evitar se



produzca una doble insatisfacción por el incumplimiento de la solución consensuada.

## 7.5. Tratamiento del reclamo y emisión de respuesta

7.5.1. El/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones o el personal que se encuentre a cargo de alguna de las plataformas de atención, deriva el reclamo al/a la Responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo máximo de un (1) día hábil.

7.5.2. El/la Responsable del Libro de Reclamaciones en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el reclamo, remite por escrito el reclamo presentado al órgano reclamado para su conocimiento y descargo correspondiente.

7.5.3. En caso de existir un error en la derivación, el órgano receptor debe encausar el reclamo con el sustento debido al órgano correspondiente para atender el reclamo, con copia al/a la Responsable del Libro de Reclamaciones.

7.5.4. El órgano reclamado, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles, remite al/a la Responsable del Libro de Reclamaciones el descargo explicando los hechos descritos en el reclamo y, de ser el caso, las medidas correctivas o mejoras que se han implementado para evitar que un hecho similar vuelva a ocurrir. Cuando la implementación de las medidas correctivas o mejoras impliquen coordinaciones y tareas posteriores a la respuesta del reclamo, el órgano reclamado debe indicar el plazo de implementación, para el seguimiento correspondiente.

7.5.5. El órgano reclamado, si lo considera necesario, puede solicitar al colaborador comprometido en el Reclamo un informe.

7.5.6. En caso sea necesario, el/la Responsable del Libro de Reclamaciones se comunica con el/la usuario/a, con la finalidad de requerir mayor información o solicitar la presentación de documentación adicional para la evaluación de su caso.

7.5.7. El/La Responsable del Libro de Reclamaciones, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la comunicación por parte del órgano reclamado, elabora la respuesta al reclamo para enviarla al/a la usuario/a a través del medio de comunicación consignado.

## 7.6. Supuestos de no atención

7.6.1. No se atenderá el reclamo cuando:

- i. Se presente sin la información detallada en el apartado 11.1 y esta no sea subsanable mediante los datos que obren en los archivos de la Biblioteca Nacional del Perú.
- ii. No resulte clara la materia/servicio reclamado.
- iii. Su contenido no corresponda a un reclamo.

7.6.2. Cuando se detecte uno de los supuestos detallados, el/la Responsable del Libro de Reclamaciones comunicará de tal hecho al/a la usuario/a,



otorgándole un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, para la subsanación.

7.6.3. Vencido el plazo sin haber presentado la subsanación, el reclamo se considera como no presentado y se procede a su archivo, lo cual se hace de conocimiento del/de la usuario/a por los medios correspondientes.

## 7.7. Registro

El/la Encargado/a del Libro de Reclamaciones se encuentra a cargo de realizar el registro de reclamos regulados en la presente Directiva, bajo la supervisión del Responsable del Libro de Reclamaciones. El registro debe contener la siguiente información:

- i. Datos del reclamante.
- ii. Materia del reclamo.
- iii. Fecha y número del registro.
- iv. Plataforma utilizada.
- v. Órgano reclamado.
- vi. De ser el caso, las observaciones correspondientes.

## 7.8. Responsabilidades:

7.8.1. La Gerencia General debe:

- i. Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva.
- ii. Verificar la atención de los reclamos de acuerdo a Ley.
- iii. Analizar los informes y reportes que trimestralmente remita el/la Responsable del Libro de Reclamaciones.

7.8.2. El/La Responsable del Libro de Reclamaciones debe:

- i. Implementar lo dispuesto en la presente Directiva.
- ii. Supervisar la correcta aplicación del procedimiento establecido en la presente Directiva, en cada plataforma de atención.
- iii. Verificar que existan las condiciones para el registro, derivación, control y atención de los reclamos que presenten los/las usuarios/as en las sedes de la Biblioteca Nacional del Perú.
- iv. Coordinar, requerir, recopilar y consolidar los reportes mensuales que emiten los/las Encargados/as del Libro de Reclamaciones.
- v. Administrar los sistemas y herramientas relacionados a la gestión de reclamos.
- vi. Evaluar de forma periódica la eficacia de los lineamientos de la presente Directiva, a fin de contribuir con la propuesta de actualización de la misma.
- vii. Emitir reportes trimestrales a la Gerencia General proponiendo mejoras en la atención a los/las usuarios/as de la Biblioteca Nacional del Perú.
- viii. Capacitar a los/as Encargados/as del Libro de Reclamaciones sobre el manejo eficiente del Libro de Reclamaciones, y desarrollo de competencias y habilidades que contribuyan a una atención de calidad.
- ix. Dar respuesta a los/las usuarios/as, respecto a los servicios reclamados.



- x. Hacer seguimiento al cumplimiento de las medidas correctivas o mejoras propuestas por los órganos reclamados, en los casos que corresponda.

#### 7.8.3. El/La Encargado/a del Libro de Reclamaciones debe:

- i. Aplicar los procedimientos establecidos en la presente Directiva.
- ii. Custodiar el Libro de Reclamaciones asignado.
- iii. Brindar atención directa al/a la usuario/a que presenta un reclamo, informar adecuadamente los protocolos establecidos para la atención de inconformidades y orientar el registro del reclamo pertinente, así como, las acciones que se tomarán ante el caso presentado.
- iv. Proponer y gestionar propuestas de solución inmediata, según corresponda.
- v. Informar oportunamente al/a la Responsable del Libro de Reclamaciones sobre los reclamos presentados.
- vi. Llevar un registro de los reclamos presentados a través del Libro de Reclamaciones asignado.
- vii. Emitir oportunamente el reporte mensual de reclamos al/a la Responsable del Libro de Reclamaciones.
- viii. Atender los pedidos de información del/de la Responsable del Libro de Reclamaciones.

#### 7.8.4. El/La Responsable del órgano reclamado debe:

- i. Cumplir con los lineamientos establecidos en la presente Directiva.
- ii. Gestionar en el órgano bajo su responsabilidad la atención oportuna de los reclamos.
- iii. Proponer e implementar soluciones a la insatisfacción generada y aplicar medidas correctivas o mejoras, para brindar un servicio de calidad.
- iv. Tomar acciones para mitigar los casos de reclamos presentados y hacer la correspondiente retroalimentación con el personal involucrado.
- v. Velar por una atención de calidad en los servicios y procedimientos a su cargo.

#### 7.8.5. La Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística debe:

- i. Supervisar el funcionamiento del Sistema de Reclamaciones virtual de forma segura.

### VIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Los reclamos presentados a través del Libro de Reclamaciones no constituyen el inicio de un procedimiento administrativo, por lo que no resultan aplicables los recursos administrativos previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

**IX. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA**

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva no serán aplicables a los reclamos presentados ante la Biblioteca Nacional del Perú que se encuentren en trámite antes de su entrada en vigencia.

**X. INFORME AL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

El/La Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú debe remitir semestralmente al Órgano de Control Institucional los reportes a los que se refieren los Anexos N° 1 y N° 2, previstos en la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG.

Para ello, debe tener en consideración lo siguiente:

Periodo reportado	Fecha de reporte
Enero – Junio	Primera quincena de julio.
Julio – Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al periodo reportado.

**XI. ANEXOS**

- 11.1. Anexo N° 1: Formato de hoja de reclamación.
- 11.2. Anexo N° 2: Registro de reclamos.
- 11.3. Anexo N° 3: Flujograma para la atención de reclamos físicos y virtuales.



**ANEXO N° 1  
FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN**

**Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones"**

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN
Fecha:	(día)	(mes)	(año)
			N° 00000-AÑO-BNP-SIGLAS
<b>Nombre de Sede de la Biblioteca Nacional del Perú</b> Dirección de Sede de la Biblioteca Nacional del Perú			
<b>1. Identificación del/de la usuario/a</b>			
Nombre			
Domicilio			
DNI/CE	Teléfono:		
	e-mail:		
<b>2. Identificación de la atención brindada</b>			
Descripción:			
			Firma del/de la usuario/a
<b>3. Acciones adoptadas por la entidad</b>			
Detalle:			

Siglas de los Libros de Reclamaciones por ubicación:

N°	Ubicación	Siglas
1	Biblioteca Nacional del Perú	BNP
2	Gran Biblioteca Pública de Lima	GBP
3	B.P.P. "Benito Juárez"	BBJ
4	B.P.P. "Marco Fidel Suárez"	BMS
5	B.P.P. "José Bento Monteiro Lobato"	BJM
6	B.P.P. "Juan Gutenberg"	BJG
7	B.P.P. "Artur Lundkvist"	BAL
8	Libro de Reclamaciones Virtual	LRV



**ANEXO N° 3  
FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS FÍSICOS Y VIRTUALES**

