



Resolución de Gerencia General

N° 033-2018-BNP/GG

Lima, 12 DIC. 2018

VISTOS: los Informes N° 012-2018-BNP-GG-EACGD y N° 023-2018-BNP-GG-EACGD de fechas 04 de octubre de 2018 y 13 de noviembre de 2018, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Memorando N° 1168-2018-BNP-GG-OA de fecha 05 de octubre de 2018, de la Oficina de Administración; el Memorandum N° 107-2018-BNP/GG-OC de fecha 10 de octubre de 2018, de la Oficina de Comunicaciones; el Memorando N° 630-2018-BNP-DAPI de fecha 24 de octubre de 2018, de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información; el Informe N° 100-2018-BNP-J-DAPI-GBPL de fecha 24 de octubre de 2018, de la Gran Biblioteca Pública de Lima; y, el Informe Legal N° 269-2018-BNP-GG-OAJ de fecha 04 de diciembre de 2018, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

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 de Gerencia General N° 012-2018-BNP/GG de fecha 29 de agosto de 2018, se aprobó la Directiva N° 005-2018-BNP, Directiva para la gestión de los reclamos de la Biblioteca Nacional del Perú (en adelante, la Directiva), la cual tiene como objetivo estandarizar la gestión adecuada y oportuna de los reclamos presentados por los/as usuarios/as de la entidad en las sedes San Borja, Gran Biblioteca Pública de Lima y Bibliotecas Públicas Periféricas (ahora, Estaciones de Bibliotecas Públicas);

Que, el artículo V de la Directiva referido a Definiciones, establece que el/la encargado/a del libro de reclamaciones es el/la “*Colaborador/a encargado/a por la Gerencia General para la recepción de reclamos en los diferentes canales/plataformas de atención*”; y, tiene entre sus



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 033-2018-BNP/GG (Cont.)

funciones, custodiar el libro de reclamaciones, entregarle al/a la usuario/a una copia de su hoja de reclamación, proponer y gestionar propuestas de solución inmediata, según corresponda, entre otras;

Que, según lo señalado en el artículo V de la Directiva referido a Definiciones, las plataformas de atención "*Son las plataformas institucionales disponibles a los/as usuarios/as para exteriorizar su insatisfacción con algún servicio brindado por la entidad*";

Que, el inciso 7.8.2 de la Directiva dispone que el Responsable del Libro de Reclamaciones tiene entre sus funciones, "*(...) Implementar lo dispuesto en la (...) Directiva*";

Que, en virtud a ello, a través del Informe N° 012-2018-BNP-GG-EACGD de fecha 04 de octubre de 2018, la Jefa del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, designada como Responsable del Libro de Reclamaciones en la entidad mediante Resolución Jefatural N° 149-2018-BNP de fecha 03 de setiembre de 2018, solicitó a diversos órganos, proponer a los/las colaboradores/as que se encargarían del libro de reclamaciones correspondiente, de acuerdo a las plataformas/canales de atención de la entidad;

Que, en base a ello, mediante Memorandos N° 1168-2018-BNP-GG-OA y N° 630-2018-BNP-DAPI, Memorandum N° 107-2018-BNP/GG-OC, e Informes N° 100-2018-BNP-J-DAPI-GBPL y N° 023-2018-BNP-GG-EACGD, la Oficina de Administración, la Dirección del Acceso y Promoción de la Información, la Oficina de Comunicaciones, la Gran Biblioteca Pública de Lima y el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, propusieron a diversos/as colaboradores/as;

Que, con el Informe Legal N° 269-2018-BNP-GG-OAJ de fecha 04 de diciembre de 2018, la Oficina de Asesoría Jurídica concluyó que resulta legalmente viable encargar a diversos/as colaboradores/as el libro de reclamaciones correspondiente, de acuerdo a las plataformas/canales de atención de la entidad;

Con el visado de la Oficina de Administración, de la Oficina de Comunicaciones, de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información, de la Gran Biblioteca Pública de Lima, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; y, de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC; el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones; y, demás normas pertinentes;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DISPONER que diversos/as colaboradores/as se encarguen del libro de reclamaciones de los canales/plataformas de atención de la Biblioteca Nacional del Perú, conforme al siguiente detalle:

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 033-2018-BNP/GG (Cont.)

N°	Canal/Plataforma de atención	Encargado/a
1	Salas de usuarios y de lectura (San Borja)	Artemio Martín López Saldaña
2	Salas de usuarios y de lectura (Gran Biblioteca Pública de Lima)	Enrique Segundo Gallardo Gamarra
3	Estaciones de Bibliotecas Públicas	Tomasa Victoria Benito Mercado
4	Redes sociales institucionales	Tania Pillaca Huamani
5	Piscina	Katherine Rosemary Falcón Oblitas de Lira
6	Central telefónica	Jorge Luis Rojas Revoredo
7	Libro de reclamaciones virtual	Jorge Luis Rojas Revoredo
8	Mesa de partes de la Biblioteca Nacional del Perú	Roberto Carlos Truevas Calle

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

Regístrese y comuníquese.

Emma Ana María León Velarde

EMMA ANA MARÍA LEÓN VELARDE
Gerenta General
Biblioteca Nacional del Perú

