



# Resolución de Gerencia General

## Nº 059-2019-BNP-GG

Lima, 28 AGO. 2019

### VISTOS:

El Informe N° 000116-2019-BNP-GG-EACGD de fecha 27 de agosto de 2019, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Informe Legal N° 000211- 2019-BNP-GG-OAJ de fecha 28 de agosto de 2019, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM de fecha 10 de agosto de 2015, la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó el "Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades y con la finalidad de mejorar y garantizar una atención de calidad al ciudadano;

Que, el Estándar 9 del mencionado Manual, establece la importancia de las entidades de la administración pública de definir un proceso de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias;

Que, a través de la Resolución de Gerencia General N° 056-2019-BNP-GG se resolvió aprobar el "Procedimiento de Atención de Sugerencias" en la Biblioteca Nacional del Perú, el cual entrará en vigencia a partir del 01 de setiembre de 2019;

Que, en el mencionado Procedimiento se señala como condiciones generales lo siguiente:

- *“Los/as encargados/as del buzón de sugerencias son designados por la GG y tiene a cargo la custodia del buzón de sugerencias que les corresponde.*
- *El/la encargado/a del buzón de sugerencias en una Estación de Biblioteca Pública corresponde al/la responsable de dicha Estación.*
- *Los/as encargados/as del buzón de sugerencias recogen y envían las sugerencias al EACGD el primer día hábil de la semana. En el caso de la GBPL y las EBPs, se remiten las sugerencias digitalizadas al correo (...)*
- *Las sugerencias de las EBPs son remitidas por el/la Coordinador/a General de la EBPs.*



## Resolución de Gerencia General N° 059-2019-BNP-GG

- Las sugerencias que se implementen en la BNP deben estar enfocadas en la mejora continua de los Servicios que brinda la BNP". (Subrayado agregado);

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2018-MC se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Posteriormente con Resolución Jefatural N° 064-2018-BNP, se aprobó la creación de Equipos de Trabajo, entre ellos, el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General, a cargo de un/a Jefe/a;

Que, el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, a través de su Informe N° 000116-2019-BNP-GG-EACGD, hizo de conocimiento de la Gerencia General, la necesidad de designar a los encargados para la ejecución de las labores del procedimiento de sugerencias, en las áreas donde se brinda atención al ciudadano, proponiendo para tales efectos a los encargados;

Con el visado de la Gerencia General y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM; la Resolución de Gerencia General N° 056-2019-BNP-GG; 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- DESIGNAR** a los servidores/as encargados de la ejecución de las labores del procedimiento de sugerencias, de acuerdo al siguiente detalle:

	UBICACIÓN DE BUZON DE SUGERENCIAS	SERVIDOR/A	OFICINA/DISTRITO
SAN BORJA	Sala del Usuario	Jorge Luis Rojas Revoredo	EACGD-GG
	Redes Sociales	Tania Doris Pillaca Huamani	Oficina de Comunicaciones
GRAN BIBLIOTECA PÚBLICA DE LIMA- GBPL	Recepción	Diana Valería Saavedra Vásquez	GBPL



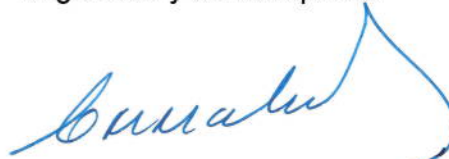
**Resolución de Gerencia General N° 059-2019-BNP-GG**

	UBICACIÓN DE BUZON DE SUGERENCIAS	SERVIDORA/A	OFICINA/DISTRITO
<b>ESTACIONES DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS - EBP</b>	-	Doris Raquel Salazar Santillán, Secretaria	Coordinación General de las EBP's
	EBP - Benito Juárez	Jackelyn Pamela Vía Escalera De Borda, encargada de la EBP	Comas
	EBP - Marco Fidel Suárez	Heber Llacua Anchimanya, encargado de la EBP	El Agustino
	EBP - Juan Gutenberg	Javier Nilo Villantoy Miguel, encargado de la EBP	La Victoria
	EBP - Artur Lundkvist	Claudia Vanessa Cabezas Torrejón, encargada de la EBP	Rímac
	EBP - José Bento Monteiro Lobato	Liliana Milagros Terrones Linares, encargada de la EBP	Breña

**Artículo 2- NOTIFICAR** la presente Resolución a los/as servidores/as; así como a las instancias competentes, para los fines correspondientes.

**Artículo 3.- 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



