



# Resolución de Gerencia General

## Nº 056-2019-BNP-GG

Lima, 05 AGO. 2019

### VISTOS:

Los Informes N° 001-2018-BNP-GG-EACGD-JCGR y N° 044-2018-BNP-GG-EACGD de fechas 19 y 26 de diciembre de 2018, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Informe Técnico N° 000071-2019-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 19 de junio de 2019, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000728-2019-BNP-GG-OPP de fecha 19 de junio de 2019, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000181-2019-BNP-GG-OAJ de fecha 26 de julio de 2019, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

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" (en adelante, Manual), con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar y garantizar una atención de calidad al ciudadano;

Que, el Estándar 9 del Manual establece la importancia de las entidades de definir procesos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, en la medida en que estos son elementos de retroalimentación efectuados desde la ciudadanía hacia la entidad sobre la calidad de la atención recibida;

Que, el sub numeral 9.1 del Manual dispone que el "(...) proceso de atención de reclamos y sugerencias comprende las actividades relacionadas con la recepción, análisis y respuesta a los mismos";

Que, en el numeral 9.2 del Manual se establece que "En el caso del proceso de atención de sugerencias, será relevante que estas sugerencias sean analizadas por un equipo orientado a la mejora continua de procesos y que evalúe la pertinencia de implementar estas sugerencias";

Que, por medio de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP de fecha 29 de diciembre de 2018, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública" (en adelante, Norma Técnica), la cual tiene





## Resolución de Gerencia General N° 056-2019-BNP-GG

como objetivo establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública;

Que, el sub numeral 5.3.4 de la Norma Técnica señala que el procedimiento "(...) es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. (...)";

Que, la Norma Técnica precisa que "El procedimiento se elabora sobre la base de la información del proceso a documentar, es decir, la información de la caracterización de los elementos de los procesos registrada en la Ficha Técnica y en el Diagrama del Proceso", debiendo contener determinada información mínima;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 014-2019-BNP-GG de fecha 11 de marzo de 2019, se aprobó el Mapa de Procesos de la Biblioteca Nacional del Perú, el cual señala como uno de los procesos soporte, el siguiente S05: Atención al ciudadano y gestión documentaria, el cual tiene como objetivo: "Brindar el servicio de orientación y atención al ciudadano mediante los diferentes canales de atención y efectuar la gestión documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú", estableciéndose como una de las entradas del proceso, las sugerencias; y, como una de las salidas, la respuesta a las sugerencias a implementar; así como, las sugerencias implementadas;

Que, por medio de los Informes N° 001-2018-BNP-GG-EACGD-JCGR y N° 044-2018-BNP-GG-EACGD de fechas 19 y 26 de diciembre de 2018, el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General presentó la propuesta de Protocolo para la Recepción y Gestión de Sugerencias de la Biblioteca Nacional del Perú, la cual tiene como objetivo mejorar la comunicación entre los/as usuarios/as y la entidad; y, de esa manera, mejorar los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía;

Que, a través del Memorando N° 000728-2019-BNP-GG-OPP de fecha 19 de junio de 2019, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto dio su conformidad al Informe Técnico N° 000071-2019-BNP-GG-OPP-EMO de la misma fecha, de su Equipo de Trabajo de Modernización, el cual denominó a la propuesta de Protocolo, como "Procedimiento de Atención de Sugerencias", señalando que la propuesta "(...) se convirtió en un procedimiento debido a que describe el conjunto de actividades para la atención de sugerencias en la Biblioteca Nacional del Perú", de conformidad con lo establecido en la Norma Técnica; y, emitió opinión favorable respecto del mismo;

Que, mediante Informe Legal N° 000181-2019-BNP-GG-OAJ de fecha 26 de julio de 2019, la Oficina de Asesoría Jurídica consideró legalmente viable emitir el acto resolutorio a través del cual se apruebe el "Procedimiento de Atención de Sugerencias";

Que, el Manual señala que los procedimientos son aprobados formalmente por la máxima autoridad administrativa, siendo que, el artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado mediante Decreto Supremo

## Resolución de Gerencia General N° 056-2019-BNP-GG

N° 001-2018-MC establece que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, por medio de la Resolución Jefatural N° 063-2018-BNP, se le delegó al/a la Gerente/a General, la facultad de aprobar todo tipo de disposiciones internas vinculadas a la conducción de la entidad;

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

De conformidad con la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú; el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP; y, demás normas pertinentes;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.- APROBAR** el "Procedimiento de Atención de Sugerencias" en la Biblioteca Nacional del Perú, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución, el cual entrará en vigencia a partir del 01 de setiembre de 2019.

**Artículo 2.- ENCARGAR** a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución y Anexo en el portal web institucional ([www.bnp.gob.pe](http://www.bnp.gob.pe)).


Regístrese y comuníquese.



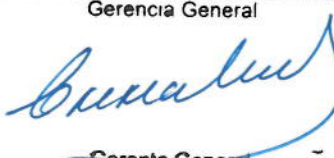
**EMMA ANA MARÍA LEÓN VELARDE AMÉZAGA**  
Gerenta General  
Biblioteca Nacional del Perú



100




|  |                                |         |                 |
|--|--------------------------------|---------|-----------------|
|  <b>biblioteca nacional del Perú</b> | <b>Procedimiento</b>           | Código  | <b>GG-PR-01</b> |
|  | <b>Atención de sugerencias</b> | Versión | 01              |
|  |                                | Página  | 1 de 5          |

|   | Órgano   | Firma y sello  |
|---|--|--|
| <b>Elaborador por:</b><br><br>Fátima del Rosario Retamoso Murguía | Gerencia General<br>Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y<br>Gestión Documentaria | <br><b>FÁTIMA RETAMOSO MURGUÍA</b><br>Jefa<br>Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano<br>y Gestión Documentaria - Gerencia General<br>Biblioteca Nacional del Perú |
| <b>Revisado por:</b><br><br>Luis Augusto Fernandini Capurro       | Oficina de Planeamiento y Presupuesto  | <b>BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ</b><br>Oficina del Planeamiento y Presupuesto<br><br><br>.....<br><b>Augusto Fernandini Capurro</b><br>Jefe                           |
| <b>Aprobado por:</b><br><br>Emma León Velarde Amézaga             | Gerencia General   | <b>BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU</b><br>Gerencia General<br><br><br>Gerente General   |

| Control de cambios del documento |                 |                   |         |                        |                        |
|----------------------------------|-----------------|-------------------|---------|------------------------|------------------------|
| Versión                          | Fecha de Cambio | Tipo <sup>1</sup> | Sección | Descripción del cambio | Responsable del cambio |
|                                  |                 |                   |         |                        |                        |
|                                  |                 |                   |         |                        |                        |
|                                  |                 |                   |         |                        |                        |
|                                  |                 |                   |         |                        |                        |
|                                  |                 |                   |         |                        |                        |
|                                  |                 |                   |         |                        |                        |
|                                  |                 |                   |         |                        |                        |
|                                  |                 |                   |         |                        |                        |

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

|                         |   |                                   |
|-------------------------|---|-----------------------------------|
| <b>Formato:</b> Digital | La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario. | <b>Clasificación:</b> Uso Interno |
|-------------------------|---|-----------------------------------|

|   |                                |                |                 |
|---|--------------------------------|----------------|-----------------|
|  <b>biblioteca nacional del Perú</b> | <b>Procedimiento</b>           | <b>Código</b>  | <b>GG-PR-01</b> |
|   | <b>Atención de sugerencias</b> | <b>Versión</b> | 01              |
|   |                                | <b>Página</b>  | 2 de 5          |

| Procesos Relacionados |                   |  |
|-----------------------|-------------------|--|
| Proceso de Nivel      | Código de Proceso | Nombre                                       |
| Nivel 0               | S05               | Atención al ciudadano y gestión documentaria |
| Nivel 1               | S05.01            | Atención al ciudadano                        |
| Nivel 2               | S05.01.01         | Atención de sugerencias                      |

| Caracterización de elementos |  |
|------------------------------|--|
| <b>Tipo</b>                  | Soporte  |
| <b>Objetivo</b>              | Estandarizar la gestión de las sugerencias que la ciudadanía presenta en la Biblioteca Nacional del Perú, generando un proceso de retroalimentación que permita la mejora continua de los servicios que se brindan.  |
| <b>Base Normativa</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>Resolución de Gerencia General N° 034-2019-BNP-GG, que aprueba la "Metodología para la elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú".</li> </ul>  |
| <b>Alcance</b>               | Desde la recepción de la sugerencia, pasando por la emisión de la respuesta al/a la ciudadano/a, la evaluación de la factibilidad de implementación hasta la toma de conocimiento por parte del/de la Gerente/a General o Jefe/a Institucional.  |
| <b>Áreas Participantes</b>   | Gerencia General, Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, Órganos de la BNP.  |
| <b>Siglas y Definiciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>BNP:</b> Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li><b>Buzón de sugerencias:</b> Es el canal de comunicación que se coloca en puntos estratégicos a disposición del/de la ciudadano/a para que pueda hacer llegar sus sugerencias a la BNP por medio escrito y/o virtual.</li> <li><b>EACGD:</b> Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.</li> <li><b>EBP:</b> Estación de Biblioteca Pública</li> <li><b>e-GD BNP:</b> Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP.</li> <li><b>GBPL:</b> Gran Biblioteca Pública de Lima.</li> <li><b>GG:</b> Gerencia General.</li> <li><b>J:</b> Jefatura de la BNP</li> <li><b>Órgano competente:</b> Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la sugerencia, en el marco de sus competencias y funciones.</li> <li><b>Sugerencia:</b> Manifestación que realiza la ciudadanía ante la BNP, como propuesta para mejorar algún aspecto de competencia de la entidad, en relación a los servicios que brinda.</li> </ul> |
| <b>Dueño del Proceso</b>     | Gerente/a General  |


| Condiciones Generales  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Los/as encargados/as del buzón de sugerencias son designados por la GG y tienen a cargo la custodia del buzón de sugerencias que les corresponde.</li> <li>El/La encargado/a del buzón de sugerencias en una Estación de Biblioteca Pública corresponde al/a la responsable de dicha Estación.</li> <li>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 <a href="mailto:sugerencias@bnp.gob.pe">sugerencias@bnp.gob.pe</a>.</li> <li>Las sugerencias de las EBPs son remitidas por el/la Coordinador/a General de las EBPs.</li> <li>Las sugerencias que se implementen en la BNP deben estar enfocadas en la mejora continua de los servicios que brinda la BNP.</li> </ul> |  |

| Requisitos para iniciar el procedimiento   |             |        |
|--|-------------|--------|
| Descripción del requisito  |             | Fuente |
| La sugerencia ingresa mediante canal presencial o virtual. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Presencial:</b> Consiste en la presentación de la sugerencia por medio del formato físico habilitado para tal fin y depositado en las ánforas previstas con un letrero de buzón de sugerencias dentro de las instalaciones de la BNP.</li> <li><b>Virtual:</b> Consiste en la presentación de sugerencias por medios electrónicos, los cuales serán canalizados a través del correo electrónico: <a href="mailto:sugerencias@bnp.gob.pe">sugerencias@bnp.gob.pe</a>.</li> </ul> | Ciudadanía. |        |

| Desarrollo del Procedimiento   |                     |         |                                     |
|--|---------------------|---------|-------------------------------------|
| Descripción de Actividad   | Documentos de apoyo | Órgano  | Responsable                         |
| Sugerencia presencial: Empieza en 1.<br>Sugerencia virtual: Empieza en 2.  |                     |         |                                     |
| 1 Recoger los documentos del buzón de sugerencias, digitalizar y comunicar vía correo electrónico al EACGD.<br><b>Nota:</b><br>- En San Borja el recojo de las sugerencias está a cargo del EACGD. | -                   | GG/GBPL | Encargado/a de buzón de sugerencias |

|                         |   |                                   |
|-------------------------|---|-----------------------------------|
| <b>Formato:</b> Digital | La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario. | <b>Clasificación:</b> Uso Interno |
|-------------------------|---|-----------------------------------|




|  |                                |                |                 |
|--|--------------------------------|----------------|-----------------|
|  <b>biblioteca nacional del Perú</b> | <b>Procedimiento</b>           | <b>Código</b>  | <b>GG-PR-01</b> |
|  | <b>Atención de sugerencias</b> | <b>Versión</b> | 01              |
|  |                                | <b>Página</b>  | 3 de 5          |

|    |  |   |                                    |   |
|----|--|---|------------------------------------|---|
|    | <p>- Las sugerencias de la GBPL y EBP's son remitidas en digital al correo asignado para esto.</p> <p>- Las áforas del buzón de sugerencias serán colocadas con su respectiva señalización en un lugar visible de fácil acceso en todas aquellas áreas que la BNP brinde servicios a la ciudadanía.</p> <p>Continúa en 3.</p>  |   |                                    |   |
| 2  | <p>Revisar el correo electrónico de la BNP.</p> <p><b>Nota:</b><br/>Correo electrónico: <a href="mailto:sugerencias@bnp.gob.pe">sugerencias@bnp.gob.pe</a></p>   | - | GG                                 | Jefe/a del EACGD                                      |
| 3  | <p>Revisar los documentos y evaluar si corresponden a una sugerencia.</p> <p><b>Nota:</b><br/>La sugerencia debe contar con datos personales, correo electrónico, teléfono y contenido.<br/><b>¿Corresponde a una sugerencia?</b><br/>Si: Continúa en 4.<br/>No: Fin del procedimiento.</p>  | - | GG                                 | Jefe/a del EACGD                                      |
| 4  | <p>Elaborar la respuesta de la sugerencia y remitirla al/a la ciudadano/a.</p> <p><b>Nota:</b><br/>La respuesta se realiza al correo electrónico proporcionado por el/la ciudadano/a.</p>  | - | GG                                 | Jefe/a del EACGD                                      |
| 5  | <p>Revisar el tipo de sugerencia para proceder con su derivación.<br/><b>¿Con que tipo de actividades o servicios está relacionado la sugerencia?</b><br/>Servicios bibliotecarios u otras actividades de los órganos de línea: Continúa en 6.<br/>Actividades administrativas: Continúa en 8.</p>   | - | GG                                 | Jefe/a del EACGD                                      |
| 6  | <p>Trasladar las sugerencias al órgano de línea competente.</p>  | - | GG                                 | Jefe/a del EACGD                                      |
| 7  | <p>Evaluar la factibilidad de implementación y remitirlo al/a la Jefe/a del EACGD.</p> <p><b>Nota:</b><br/>De implementar la sugerencia el órgano establece un cronograma de implementación, de acuerdo a su capacidad operativa, presupuesto y programación de actividades.<br/><b>¿Se implementará la sugerencia?</b><br/>Si: Continúa en 10.<br/>No: Fin del procedimiento.</p> | - | Órgano de línea de la BNP          | Director/a del órgano de línea competente             |
| 8  | <p>Trasladar las sugerencias al órgano de asesoramiento o apoyo competente.</p>  | - | GG                                 | Jefe/a del EACGD                                      |
| 9  | <p>Evaluar la factibilidad de implementación y remitirlo al/a la Jefe/a del EACGD.</p> <p><b>Nota:</b><br/>De implementar la sugerencia el órgano establece un cronograma de implementación, de acuerdo a su capacidad operativa, presupuesto y programación de actividades.<br/><b>¿Se implementará la sugerencia?</b><br/>Si: Continúa en 10.<br/>No: Fin del procedimiento.</p> | - | Órgano de asesoramiento o de apoyo | Jefe/a del órgano de asesoramiento o apoyo competente |
| 10 | <p>Clasificar las sugerencias a implementar por los órganos competentes de la BNP.<br/><b>¿Serán implementadas por los órganos de línea?</b><br/>Si: Continúa en 11.<br/>No: Continúa en 14.</p>   | - | GG                                 | Jefe/a del EACGD                                      |
| 11 | <p>Elaborar el informe con las sugerencias a implementar por el órgano de línea y remitirlo al/a la Gerente/a General.<br/><b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>   | - | GG                                 | Jefe/a del EACGD                                      |
| 12 | <p>Elaborar un informe semestral y remitirlo para la toma de conocimiento del/de la Jefe/a Institucional.<br/><b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>  | - | GG                                 | Gerente/a General                                     |
| 13 | <p>Tomar conocimiento y realizar las acciones que coadyuven con la implementación, de corresponder.<br/><b>Herramienta:</b> e-GD BNP.<br/>Fin del procedimiento.</p>   | - | J                                  | Jefe/a Institucional                                  |
| 14 | <p>Elaborar el informe con las sugerencias a implementar por el órgano de asesoramiento o de apoyo y remitirlo al/a la Gerente/a General.<br/><b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>  | - | GG                                 | Jefe/a del EACGD                                      |
| 15 | <p>Tomar conocimiento y realizar las acciones que coadyuven con la implementación, de corresponder.<br/><b>Herramienta:</b> e-GD BNP.<br/>Fin del procedimiento.</p>   | - | GG                                 | Gerente/a General                                     |



|                         |   |                                   |
|-------------------------|---|-----------------------------------|
| <b>Formato:</b> Digital | La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario. | <b>Clasificación:</b> Uso Interno |
|-------------------------|---|-----------------------------------|

|  |                                |         |                 |
|--|--------------------------------|---------|-----------------|
|  <b>bnp</b><br>biblioteca<br>nacional<br>del Perú | <b>Procedimiento</b>           | Código  | <b>GG-PR-01</b> |
|  | <b>Atención de sugerencias</b> | Versión | 01              |
|  |                                | Página  | 4 de 5          |

|                                  |
|----------------------------------|
| <b>Documentos que se generan</b> |
|----------------------------------|

- Documento con las sugerencias a implementar.
- Respuesta de la sugerencia al/ a la ciudadano/a.

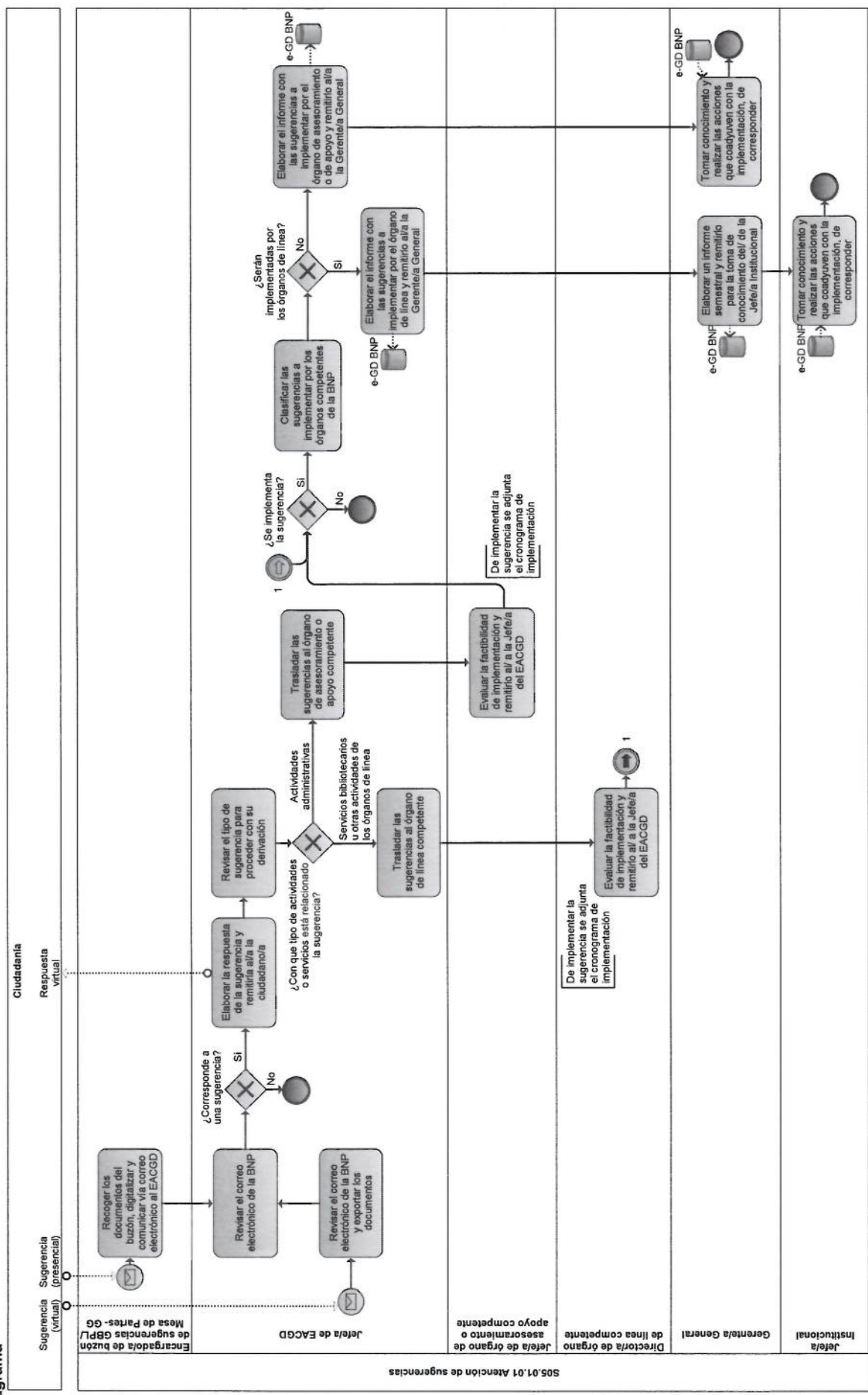
|                  |
|------------------|
| <b>Registros</b> |
|------------------|

Formato de registro de sugerencias.






Diagrama



S05.01.01 Atención de sugerencias



Anexos  
Formato de registro de sugerencia.

|   |                                |                |                 |
|---|--------------------------------|----------------|-----------------|
|  | <b>Formato</b>                 | <b>Código</b>  | <b>GG-FO-01</b> |
|   | <b>Registro de sugerencias</b> | <b>Versión</b> | 01              |
|   |                                | <b>Página</b>  | 1 de 1          |

|  |     |
|--|-----|
|  <b>REGISTRO DE SUGERENCIAS</b> |     |
| <b>DATOS PERSONALES</b>  |     |
| Nombre y Apellido  |     |
| DNI/ CE  |     |
| Teléfono   |     |
| Correo Electrónico   |     |
| <b>CONTENIDO</b>   |     |
|  |     |
| <b>FECHA</b>   | / / |
| .....<br><b>FIRMA</b>  |     |

