



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° -2021-BNP-GG

Lima, 22 de enero de 2021

VISTOS:

El Informe N° 000011-2021-BNP-GG-EACGD de fecha 19 de enero de 2021; el Memorando N° 000018-2021-BNP-GG de fecha 19 de enero de 2021; y, el Informe Legal N° 000015-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 21 de enero de 2021, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en adelante el Decreto Supremo, cuyo artículo 4 dispone, entre otros aspectos, que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio;

Que, de acuerdo al numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Supremo la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, conforme a lo dispuesto en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene entre otros la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, de acuerdo al artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado con Decreto Supremo 001-2018-MC, la Gerencia General (antes Secretaría General), es la máxima autoridad administrativa de la Biblioteca Nacional del Perú;

Que, en consecuencia, conforme al Memorando N° 000018-2021-BNP-GG de fecha 19 de enero de 2021, corresponde emitir el acto resolutivo por medio del cual se designe al Responsable Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Biblioteca Nacional del Perú;

Con el visado 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° 004-2019-JUS, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; y, demás normas pertinentes;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar a las/los Responsables Titular y Alterno, encargadas/os de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Biblioteca Nacional del Perú, conforme al siguiente detalle:

- Titular: Coordinador/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General.
- Alterno: Coordinador/a del Equipo de Trabajo de Integridad Institucional de la Gerencia General.

Artículo 2.- ESTABLECER que las/os servidoras/es designadas/os mediante el artículo 1 de la presente Resolución, cumplen las funciones dispuestas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

Artículo 3.- NOTIFICAR la presente resolución a las/os servidoras/es designadas/os mediante el artículo 1, así como a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme a las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

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).

Regístrese y comuníquese

Firmado digitalmente por:
CARLOS FELIPE PALOMARES VILLANUEVA
Gerente General
Biblioteca Nacional del Perú