



## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° -2023-BNP-GG

Lima, 02 de junio de 2023

### VISTOS:

El Informe Técnico N° 000035-2023-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 26 de mayo de 2023, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 000081-2023-BNP-GG-OPP de fecha 26 de mayo de 2023, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000155-2023-BNP-GG-OAJ de fecha 02 de junio de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, dispone que la Biblioteca Nacional del Perú es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Cultura y es el ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas, tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera; y, ajusta su actuación a las normas aplicables que regulan el sector Cultura;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Asimismo, la citada Ley establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; señalando que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, ejerce la rectoría de dicho Sistema;

Que, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, se resolvió aprobar la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público", que tiene por finalidad poner a disposición de las entidades de la administración pública una herramienta de gestión que oriente a la mejora de los bienes y servicios otorgados y de esta forma contribuir con la mejora de la calidad de vida de las personas;

Que, por medio de la Resolución de Gerencia General N° 000050-2021-BNP-GG de fecha 21 de junio de 2021, se resolvió entre otros aspectos, designar al/a la Coordinador/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General como responsable de implementación de la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, siendo dicho instrumento modificado mediante la Resolución de Gerencia General N° 000068-2021-BNP-GG de fecha 25 de agosto de 2021, que resolvió designar al/a la Jefe/a de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto como responsable de la implementación de la Norma Técnica N° 002- 2021-PCM-SGP";



Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros resolvió aprobar la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, la cual tiene por finalidad mejorar la calidad de los bienes y servicios que brindan las entidades de la administración pública a fin de contribuir con la generación de valor público;

Que, el artículo 2 de la citada Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, dispone que el proceso de implementación es progresivo conforme lo defina la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Asimismo, señala que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros establece los incentivos que considere necesarios para promover la implementación de lo dispuesto en dicha Norma Técnica;

Que, el artículo 4 de la referida Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, dispone dejar sin efecto la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM-SGP que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, precisando lo siguiente:

*“Al respecto, para aquellas entidades que se encontraban en proceso de aplicación de las disposiciones de la Norma Técnica dejada sin efecto por la presente Resolución, se consideran los siguientes escenarios excluyentes entre sí:*

- 1. Aquellas entidades que avanzaron hasta la culminación del autodiagnóstico, deben continuar la implementación de las acciones de mejora identificadas en dicho proceso y reportar los avances conforme a las disposiciones de la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 de la presente Resolución.*
- 2. Aquellas entidades que no avanzaron hasta la culminación del autodiagnóstico, deben implementar todas las disposiciones de la nueva Norma Técnica aprobada en el artículo 1 de la presente Resolución”.*

Que, el numeral 6.2 de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, dispone lo siguiente:

*“6.2 La máxima autoridad administrativa de cada entidad, o a quien delegue, es responsable de asegurar la implementación y cumplimiento de la presente Norma Técnica, en todo lo que les es aplicable, siendo responsable de:*

- a) Prioriza del bien o servicio sobre el cual se realiza la evaluación.*
- b) Designar al equipo a cargo de la evaluación de los bienes y servicios (en adelante, el Equipo Evaluador), así como al responsable de dicho equipo.*
- c) Realizar el monitoreo y evaluar la eficacia de las mejoras implementadas en los procesos relacionados con los bienes y servicios.*
- d) Garantizar la implementación de las acciones de mejora de los bienes y servicios establecidas en los respectivos cronogramas.*
- e) Actuar como nexo de coordinación técnica con la Secretaría de Gestión Pública”.*

Que, con el Informe N° 000081-2023-BNP-GG-OPP y el Informe Técnico N° 000035-2023-BNP-GG-OPP-EMO, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y su Equipo de Trabajo de Modernización, emitieron opinión, proponiendo delegar en el/la Jefe/a de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la responsabilidad de asegurar la implementación y cumplimiento, en la entidad, de la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP; así como dejar sin efecto el artículo



1 de la Resolución de Gerencia General N° 000050-2021-BNP-GG de fecha 21 de junio de 2021, modificada por la Resolución de Gerencia General N° 000068-2021-BNP-GG de fecha 25 de agosto de 2021;

Que, según lo establecido en los artículos 8 y 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC, la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa; y, tiene entre sus funciones, la siguiente: *“k) Emitir resoluciones en los asuntos de su competencia y los que hayan sido delegados”*;

Que, a través del Informe Legal N° 000155-2023-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emitió opinión en el marco de sus competencias, recomendando emitir el acto resolutivo correspondiente;

Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; 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 Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC; la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP; y, demás normas pertinentes;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- DEJAR SIN EFECTO** el artículo 1 de la Resolución de Gerencia General N° 000050-2021-BNP-GG de fecha 21 de junio de 2021, modificada por la Resolución de Gerencia General N° 000068-2021-BNP-GG de fecha 25 de agosto de 2021.

**Artículo 2.- DELEGAR** en el/la Jefe/a de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la responsabilidad de asegurar la implementación y cumplimiento, en la entidad, de la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP.

**Artículo 3.- DEJAR SUBSISTENTES** los demás extremos de la Resolución de Gerencia General N° 000050-2021-BNP-GG de fecha 21 de junio de 2021.

**Artículo 4.- DISPONER** se notifique la presente Resolución al/a la servidor/a delegado/a en el artículo 2, para los fines pertinentes.

**Artículo 5.- ENCARGAR** a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en la página web institucional (<http://www.bnp.gob.pe>).

Regístrese y comuníquese.

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

