



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° -2026-BNP-GG

Lima, 19 de febrero de 2026

VISTOS:

El Informe N° 000031-2026-BNP-GG-UACGD de fecha 12 de febrero de 2026, de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Proveído N° 000650-2026-BNP-GG de fecha 13 de febrero de 2026, de la Gerencia General; el Informe Legal N° 000056-2026-BNP-GG-OAJ de fecha 19 de febrero de 2026, de la Oficina de Asesoría Jurídica;

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; tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera; y, ajusta su actuación a las normas aplicables que regulan el sector cultura; asimismo, 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;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública (en adelante, el Decreto Supremo), tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, conforme 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. Asimismo, se establece que las entidades deben contar con medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo;

Que, de acuerdo con 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 sus responsabilidades, 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, por medio de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, cuya finalidad es proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas;

Que, mediante la Resolución de Gerencia General N° 000005-2021-BNP-GG de fecha 22 de enero de 2021, se designa al Coordinador del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General como responsable titular y al Coordinador del Equipo de Trabajo de Integridad Institucional de la Gerencia General como responsable alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Biblioteca Nacional del Perú;

Que, a través de la Resolución de Gerencia General N° 000156-2025-BNP-GG de fecha 25 de noviembre de 2025, se formaliza, entre otras, la conformación de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; y, de la Unidad Funcional de Integridad Institucional, ambas de la Gerencia General, las cuales se encuentran a cargo de un Coordinador;

Que, la Resolución de Gerencia General N° 000156-2025-BNP-GG, establece entre las funciones de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General, *“d) Coordinar con los órganos de la entidad la gestión de reclamos, quejas y sugerencias presentadas ante la Biblioteca Nacional del Perú”*;

Que, por medio del Informe N° 000031-2026-BNP-GG-UACGD, la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General solicita a la Gerencia General actualizar la denominación de los responsables titular y alterno del proceso de gestión de reclamos de la Biblioteca Nacional del Perú, designados mediante la Resolución de Gerencia General N° 000005-2021-BNP-GG, a fin de contar con un acto resolutivo que se ajuste a la vigente estructura funcional de la entidad;

Que, mediante el Proveído N° 000650-2026-BNP-GG, la Gerencia General solicita a la Oficina de Asesoría Jurídica brindar atención a lo solicitado por la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria;

Que, a través del Informe Legal N° 000056-2026-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal, recomendando a la Gerencia General, como máxima autoridad administrativa, emita el acto resolutivo que actualice la designación de los responsables titular y alterno, que serán encargados del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, conforme lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Asimismo, recomienda dejar sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 000005-2021-BNP-GG;

Que, el artículo 9 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por el Decreto Supremo N° 002-2024-MC, dispone que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica y la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; y,

De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración



Pública; y, la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por el Decreto Supremo N° 002-2024-MC.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DESIGNAR a los responsables titular y alerno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Biblioteca Nacional del Perú, conforme al siguiente detalle:

- **Responsable titular:** Coordinador de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General.
- **Responsable alerno:** Coordinador de la Unidad Funcional de Integridad Institucional de la Gerencia General.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Gerencia General N° 000005-2021-BNP-GG, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3.- DISPONER que el responsable titular de la gestión de reclamos de la Biblioteca Nacional del Perú identifique a los encargados titular y alerno del Libro de Reclamaciones en cada sede, debiendo registrarlos en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Artículo 4.- ESTABLECER que los servidores designados en artículo 1 de la presente resolución cumplan las funciones dispuestas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y normas complementarias.

Artículo 5.- NOTIFICAR la presente Resolución a los servidores designados en el artículo 1, a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación y a todos los órganos de la entidad.

Artículo 6.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional (<https://www.gob.pe/bnp>).

Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por:

MANUEL MARTIN SANCHEZ APONTE

Gerente General

Biblioteca Nacional del Perú

