

Resolución de Gerencia General

N° 013 -2018-BNP/GG

Lima, 29 AGO. 2018

VISTOS: el Memorando N° 420-2018-BNP/GG-OPP y el Informe N° 043-2018-BNP/SG-OPP/SSCS, ambos de fecha 22 de agosto de 2018, emitidos por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 037-2018-BNP/GG/OTIE-ACC y el Memorando N° 123-2018-BNP/GG-OTIE, de fechas 07 y 13 de agosto de 2018, emitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; los Informes N° 45-2018-BNP/SG-OAJ y N° 152-2018-BNP/GG-OAJ, de fechas 02 de abril de 2018 y 23 de agosto de 2018, emitidos por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, dispone sobre el régimen jurídico y autonomía de la entidad, lo siguiente: *“La Biblioteca Nacional del Perú tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera y ajusta su actuación a lo dispuesto en la presente ley y a la Ley 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura, y normas aplicables que regulan el sector cultura”*;

Que, por su parte, el numeral 1.2.1 del inciso 1 del artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece lo siguiente: *“Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan”*;

Que, el inciso 167.1 del artículo 167 del mencionado Texto Único Ordenado establece la facultad que tienen los administrados para *“(…) formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva”*;

Que, en virtud a ello, mediante Resolución Directoral N° 039-2003-BNP de fecha 03 de marzo de 2003, la entidad resolvió aprobar la Directiva N° 002-2003-BNP/SG “Requisitos y procedimientos para la presentación, admisión y procesamiento de quejas y denuncias de la Biblioteca Nacional del Perú”;

Que, sin embargo, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se resolvió aprobar el “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”, con el objetivo *“de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos (…)”*;

Resolución de Gerencia General N° 013 -2018-BNP/GG (Cont.)

Que, en atención a lo expuesto, a través del Informe N° 043-2018-BNP/SG-OPP/SSCS de fecha 22 de agosto de 2018, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, en el marco de su competencia, emitió opinión favorable respecto de la propuesta de “Directiva para el registro y atención de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú”, a fin de optimizar el procedimiento de atención de las quejas formuladas ante la entidad, incorporando para ello, las observaciones realizadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística a través del Informe N° 037-2018-BNP/GG/OTIE-ACC y del Memorando N° 123-2018-BNP/GG-OTIE;

Que, en mérito a lo anteriormente señalado, a través del Informe N° 152-2018-BNP/GG-OAJ de fecha 23 de agosto de 2018, la Oficina de Asesoría Jurídica, en el marco de su competencia, consideró legalmente viable continuar con el trámite conducente a la emisión del acto resolutorio por el cual se apruebe la propuesta de Directiva;

Con el visado de la Gerencia General, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, 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 Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC; el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y, demás normas pertinentes;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DEJAR SIN EFECTO la Directiva N° 002-2003-BNP/SG “Requisitos y procedimientos para la presentación, admisión y procesamiento de quejas y denuncias de la Biblioteca Nacional del Perú”, aprobada mediante Resolución Directoral N° 039-2003-BNP de fecha 03 de marzo de 2003.

Artículo 2.- APROBAR la “Directiva para el registro y atención de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú” que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3.- NOTIFICAR la presente Resolución a todos los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú.

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




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



PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú



DIRECTIVA N° 006 -2018-BNP
“DIRECTIVA PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE
QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN
FORMULADAS ANTE LA BIBLIOTECA
NACIONAL DEL PERÚ”



DIRECTIVA N° 0062018-BNP**“DIRECTIVA PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN FORMULADAS ANTE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ”****I. OBJETIVO**

La presente Directiva tiene por objetivo establecer las disposiciones y procedimientos para la recepción, registro, derivación, seguimiento y atención de las quejas formuladas por los/las administrados/as, respecto de los defectos de tramitación en un procedimiento administrativo seguido ante la Biblioteca Nacional del Perú (en adelante, BNP).

**II. FINALIDAD**

Establecer criterios y lineamientos estandarizados para la atención de las quejas por defectos de tramitación en los procedimientos administrativos ante los diferentes órganos de la BNP, a fin de asegurar su atención oportuna y eficiente.

III. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para los/las servidores/as que participen en la recepción, registro, derivación, seguimiento y atención de las quejas por defectos de tramitación, en el marco de un procedimiento administrativo.

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la presente Directiva entiéndase por:

- **Administrado/a:** Persona natural o jurídica que ve afectado el curso de su procedimiento administrativo por defectos de tramitación.
- **Defecto de tramitación:** Conducta administrativa –activa u omisiva– del funcionario o servidor encargado de la tramitación del expediente que afecte o perjudique derechos subjetivos o intereses legítimos del administrado, y

cualquier acción que importe distorsión o incumplimiento de cualquier trámite o plazo.

- **Notificación por correo electrónico:** Medio por el cual se hace de conocimiento al/a la administrado/a la decisión de la BNP respecto de la queja por defectos de tramitación. El sistema automáticamente remite un correo a la BNP comunicando la entrega de la notificación.
- **Órgano competente:** Superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento administrativo quejado; y, que emite la resolución a través de la cual se da atención a la queja por defectos de tramitación formulada por el/la administrado/a.
- **Órgano quejado:** Órgano que tramita el procedimiento administrativo contra el cual el/la administrado/a presenta la queja.
- **Procedimiento administrativo:** Conjunto de actos y diligencias tramitados ante la BNP, que tienen como finalidad la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los/las administrados/as.
- **Queja por defectos de tramitación:** Mecanismo utilizado por el/la administrado/a para solicitar la corrección de los defectos de tramitación que pudiesen presentarse durante el desarrollo de un procedimiento administrativo.



VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Naturaleza de la queja por defectos de tramitación

La queja por defectos de tramitación que se formule ante la BNP no tiene naturaleza de recurso administrativo; por lo que la resolución que resuelva la misma es irrecurrible.

Asimismo, su formulación no interrumpe ni suspende los plazos establecidos para el procedimiento administrativo en curso.

6.2 Plazo para la atención de la queja por defectos de tramitación

La queja por defectos de tramitación es resuelta por el órgano competente, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles siguientes de presentada, conforme a lo establecido en el numeral 6.3 de la presente Directiva.

6.3 Lugar para formular la queja por defectos de tramitación y horario de atención:

6.3.1 La presentación de la queja por defectos de tramitación, se puede realizar de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., en Mesa de Partes de la BNP.

6.3.2 Asimismo, puede formularse la queja por defectos de tramitación de manera virtual, en el portal web institucional. Cabe precisar que en caso se presente de manera virtual fuera del horario antes señalado o días feriados, se tendrá por recibida a partir de las 8:30 a.m. del día hábil siguiente.



6.4 Del informe a la Gerencia General

6.4.1 El/la Jefe/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o quien haga sus veces, debe informar semestralmente a la Gerencia General, el número de quejas por defectos de tramitación formuladas por los/las administrados/as, precisando a que órgano fueron derivadas, conforme al Anexo N° 1 de la presente Directiva.

6.4.2 El órgano competente para resolver las quejas por defectos de tramitación debe informar semestralmente a la Gerencia General, conforme al Anexo N° 2 de la presente Directiva, lo siguiente:

- El número de quejas recibidas;
- El número de quejas resueltas;
- El plazo en que fueron atendidas;
- Las medidas correctivas adoptadas, de corresponder; y,
- Un resumen de la respuesta que se otorgó al/ a la administrado/a.

6.4.3 La Gerencia General, evalúa la información remitida a fin de tomar las acciones que estime pertinentes.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Procedimiento para la recepción, registro, derivación, seguimiento y atención de la queja por defectos de tramitación:

La queja por defectos de tramitación puede presentarse en forma presencial ante Mesa de Partes de la BNP o de manera virtual a través del portal web institucional, conforme el siguiente detalle:

7.1.1 En forma presencial

a) Procedimiento de recepción, registro y derivación

- Los/las administrados/as presentan en Mesa de Partes de la BNP, la queja por defectos de tramitación que supongan: la paralización, infracción de los plazos, incumplimiento de deberes funcionales u omisión de trámites, a fin de resguardar el debido procedimiento.
- Mesa de Partes de la BNP asigna a la queja por defectos de tramitación un número en el sistema de trámite documentario, y previa evaluación la remite físicamente al órgano competente, el mismo día de recibida.
- Cuando el órgano competente se encuentre en un lugar distinto al de Mesa de Partes de la BNP, esta debe remitirla inmediatamente a través de un correo electrónico o cualquier otro medio que permita confirmar su recepción en el mismo día de presentada, debiendo regularizar la entrega física de la queja al día hábil siguiente.



b) Seguimiento y atención de la queja

- Recibida la queja, el órgano competente toma conocimiento del supuesto defecto de tramitación y corre traslado al órgano quejado hasta el día hábil siguiente.
- El órgano quejado responsable de tramitar el procedimiento administrativo debe elaborar su informe de descargo en el plazo máximo de un (1) día hábil de solicitado, remitiéndolo al órgano competente.
- El órgano competente se pronuncia sobre la queja por defectos de tramitación, en un plazo máximo de tres (3) días de presentada la misma.

c) Comunicación de respuesta

- Cuando el órgano competente, en atención a la queja formulada, emita la resolución correspondiente, procede a coordinar su notificación, conforme a la modalidad indicada por el/la administrado/a en su escrito (domicilio o correo electrónico).

7.1.2 En forma virtual

La presentación virtual de la queja por defectos de tramitación, se formula a través del portal web institucional.

El/la administrado/a debe completar los datos solicitados en el formulario virtual y de estimarlo pertinente puede anexar algún documento. El sistema de manera automática registra la queja en el sistema de trámite documentario a fin que el/la administrado/a pueda realizar el seguimiento correspondiente.

La queja por defectos de tramitación presentada de forma virtual es remitida a la Gerencia General, quien de manera previa, la evalúa y deriva el mismo día de su presentación al órgano competente, para proseguir con el procedimiento señalado en los literales b) y c) del numeral 7.1.1.

7.1.3 Requisitos para la presentación de la queja por defectos de tramitación

- Nombres y apellidos del/ de la administrado/a y/o apoderado/a o Razón Social.
- Número del Documento Nacional de Identidad / RUC / Carnet de Extranjería.
- Domicilio.
- Correo electrónico, en caso prefiera ser notificado en forma virtual.
- Número del registro en el sistema de trámite documentario institucional del procedimiento que motiva la queja.
- Identificación clara y precisa de la queja.
- De ser posible, indicar el nombre del/de la servidor/a quejado/a.
- Firma o huella digital, en caso se trate de presentación física.
- El/la administrado/a debe adjuntar la documentación de sustento que estime necesaria.



El/La administrado/a debe consignar expresamente su intención que la notificación de respuesta frente a la queja por defectos de tramitación sea realizada vía correo electrónico, caso contrario se realiza la notificación en el domicilio consignado.

La notificación por vía electrónica se realiza al correo electrónico señalado por el/la administrado/a y se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción, la cual es generada de forma automática por el sistema.

VIII. RESPONSABILIDADES

8.1 La Gerencia General o quien esta delegue, es responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.



8.2 El órgano competente, es responsable de dar atención a la queja por defectos de tramitación, dentro de los plazos establecidos.

8.3 La Oficina Tecnologías de la Información y Estadística es responsable de velar que el sistema en el portal web institucional se encuentre operativo, actualizado y con niveles de seguridad adecuado, a fin de atender oportunamente las quejas por defectos de tramitación formuladas por los/las administrados/as de manera virtual.



IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

9.1 En todo lo no previsto en el presente instrumento de gestión se aplicará supletoriamente las normas generales del Derecho Administrativo y demás normativa pertinente.

9.2 En caso se encuentren quejas por defectos de tramitación en proceso de atención, estas siguen el procedimiento anterior a la aprobación de la presente Directiva.



X. ANEXOS

- Anexo N° 1: Formato virtual para la formulación de quejas por defectos de tramitación.
- Anexo N° 2: Formato de reporte de quejas presentadas en la BNP.
- Anexo N° 3: Formato de reporte de quejas atendidas.
- Anexo N° 4: Flujograma



**ANEXO N° 1
FORMATO VIRTUAL PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE
TRAMITACIÓN**

I.- DATOS DEL/DE LA ADMINISTRADO/A

Persona Natural.....	Persona Jurídica:	
Nombre completo / Razón social:		
Tipo de Documento: (DNI; RUC; carnet de extranjería)	N°:	
Dirección:		
Distrito:	Provincia:	Departamento:
Teléfono o Celular:		
*Autorizo que todo acto administrativo derivado del presente, se notifique en el correo electrónico consignado en el presente formulario, conforme a lo establecido en el T.U.O. de la Ley N° 27444: SI..... NO.....		
Correo electrónico* (opcional):		
Nombre completo del representante legal o apoderado (opcional):		
Tipo de Documento: (DNI; RUC; carnet de extranjería)	N°:	
Vínculo o Cargo que desempeña:		
Teléfono o Celular:		
Correo electrónico* (opcional):		

II.- IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA

Procedimiento administrativo:	SISTRA N°:
Órgano contra quien se formula la queja:	
Identificación del/de la servidor/a presuntamente involucrado/a (opcional):	
Motivo de la queja: (elegir)	
Paralización del procedimiento ()	Omisión de trámites ()
Infracción de los plazos ()	Otro:
Incumplimiento de deberes funcionales ()	
Relato de los hechos que motivan la queja por defectos de tramitación:	

III.- ANEXOS

Adjunto a la presente queja por defectos de tramitación la siguiente documentación en formato PDF (opcional):

a)

b)

Declaro bajo juramento que los datos señalados expresan la verdad, así como los documentos presentados son auténticos, caso contrario me someto al procedimiento y a las sanciones previstas en el T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

AVISO IMPORTANTE

- La queja por defectos de tramitación presentada por este medio virtual, se entenderá recibida durante el horario de atención de la Biblioteca Nacional del Perú (de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 16:30 p.m.). Después de este horario, las quejas se tendrán por recibidas al día hábil siguiente.
- Para el cómputo de plazos no se tomarán en cuenta los días sábados, domingos, o feriados a nivel nacional, ni los días declarados no laborales que sean de alcance para la BNP.

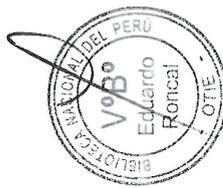
Nota: El presente formato es referencial, pudiendo adecuarse al sistema en la aplicación virtual.

ANEXO N° 2
FORMATO DE REPORTE DE QUEJAS PRESENTADAS EN LA BNP

REPORTE DE QUEJAS PRESENTADAS ANTE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

N°	Registro de trámite documentario(*)	Fecha	Órgano quejado	Órgano a quien derivó

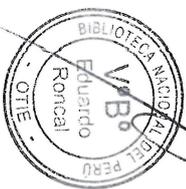
(*) Debe consignarse toda queja formulada tanto de manera física como virtual.



ANEXO N° 3
FORMATO DE REPORTE DE QUEJAS ATENDIDAS

REPORTE DE QUEJAS ATENDIDAS POR (consignar el nombre del órgano que resolvió la queja)

N°	Registro de trámite documentario	Órgano quejado	Acto Administrativo / Fecha	Resumen / Acción Correctiva	Plazo de atención



**ANEXO N° 4
FLUJOGRAMA**

