



Firmado digitalmente por
NEYRA MAGAGNA Erio FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/11/10 11:15:14-0500

RESOLUCION JEFATURAL N° 000193-2020-BNP

Lima, 10 de noviembre de 2020

VISTOS:

El Informe N° 000039-2020-BNP-GG-EACGD de fecha 13 de agosto de 2020, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Informe N° 000052-2020-BNP-GG-EDII de fecha 21 de octubre de 2020, del Equipo de Trabajo de Integridad Institucional de la Gerencia General; los Memorandos N° 000137-2020-BNP-GG y N° 000215-2020-BNP-GG de fechas 13 de agosto y 21 de octubre de 2020, respectivamente, de la Gerencia General; los Informes Técnicos N° 000071-2020-BNP-GG-OPP-EMO, N° 000074-2020-BNP-GG-OPP-EMO y N° 000084-2020-BNP-GG-OPP-EMO de fechas 22 y 26 de septiembre, y 27 de octubre de 2020, respectivamente, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; los Memorandos N° 000576-2020-BNP-GG-OPP, N° 000581-2020-BNP-GG-OPP y N° 000648-2020-BNP-GG-OPP de fechas 22 y 28 de septiembre, y 28 de octubre de 2020, respectivamente, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 000103-2020-BNP-GG-OTIE-EDSI de fecha 23 de septiembre de 2020, del Equipo de Trabajo de Desarrollo de Sistemas de Información de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; el Memorando N° 000318-2020-BNP-GG-OTIE de fecha 24 de septiembre de 2020, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; el Informe N° 000835-2020-BNP-GG-OA-ERH de fecha 24 de octubre de 2020, del Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración; el Memorando N° 001211-2020-BNP-GG-OA de fecha 26 de octubre de 2020, de la Oficina de Administración; el Informe N° 000102-2020-BNP-GG-OA-STPAD de fecha 26 de octubre de 2020, de la Secretaría Técnica de Procesos Administrativos de la Biblioteca Nacional del Perú; y el Informe Legal N° 000322-2020-BNP-GG-OAJ de fecha 06 de noviembre de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, referido al régimen jurídico y autonomía de la entidad, dispone lo siguiente: *“La Biblioteca Nacional del Perú tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera (...)”*;

Que, el numeral 1.2.1 del inciso 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), 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 artículo 169 del TUO de la LPAG, establece la facultad que tiene los administrados para *“(...) formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial,*

Firmado digitalmente por
CHONG LIZANO
Ofrendo Yahir FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/10
10:50:11-0500

Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE
Manuel Martín FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
20:52:24-0500

Firmado digitalmente por
CASA CONDORI
Alfredo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:48:12-0500

Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea
Celmira FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/10
06:43:23-0500

Firmado digitalmente por
ENRIQUEZ RAMIREZ Claudia Elizabeth FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/10 10:02:14-0500

Firmado digitalmente por
OSTERLOH CUETO
Ramon Omar FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:28:14-0500

Firmado digitalmente por
FALCÓN DE VILLANUEVA Carlos Felipe
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/10 09:03:19-0500

Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:34:23-0500

Firmado digitalmente por
RONCAL AVALOS Eduardo
Nicolas FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:40:00-0500

Firmado digitalmente por
PACHECO ABARCA DE FARRO Mayerlin
Violeta FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09 21:09:55-0500

Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09 21:16:17-0500

Resolución Jefatural N° 000193-2020-BNP

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, 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 (...)*”;

Que, en atención a lo expuesto, por medio del Memorando N° 000137-2020-BNP-GG y del Informe N° 000039-2020-BNP-GG-EACGD, ambos con fecha 13 de agosto de 2020, la Gerencia General y su Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria propusieron la Directiva para gestión de Quejas por defecto de Tramitación Formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú;

Que, mediante Informe Técnico N° 000074-2020-BNP-GG-OPP-EMO y Memorando N° 000581-2020-BNP-GG-OPP, de fechas 26 y 28 de septiembre de 2020, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y su Equipo de Trabajo de Modernización, en el marco de sus competencias, emitieron opinión favorable respecto de la propuesta de Directiva denominada “Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú”;

Que, a través de los documentos de los vistos, la Gerencia General y sus Equipos de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y de Integridad Institucional, la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística y su Equipo de Trabajo de Desarrollo de Sistemas de Información, la Oficina de Administración y su Equipo de Trabajo de Recursos Humanos; la Secretaria Técnica de Procesos Administrativos de la Biblioteca Nacional del Perú; y, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y su Equipo de Trabajo de Modernización emitieron opinión favorable sobre la Directiva presentada, en el marco de sus competencias;

Que, en mérito a lo anteriormente señalado, con el Informe Legal N° 000322-2020-BNP-GG-OAJ de fecha 06 de noviembre de 2020, la Oficina de Asesoría Jurídica, en el ámbito de su competencia, señaló, entre otros aspectos, que el Jefe Institucional se encuentra facultado para emitir el acto resolutivo que apruebe la Directiva presentada;

Con el visado de la Gerencia General, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, de la Oficina de Administración, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina de Asesoría Jurídica, de la Secretaria Técnica de Procesos Administrativos de la Biblioteca Nacional del Perú, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General, del Equipo de Trabajo de Integridad Institucional de la Gerencia General, del Equipo de Trabajo de Desarrollo de Sistemas de Información de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, del Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración y del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

Firmado digitalmente por
CHIONG LIZANO
Ofrendo Yahir FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/10
10:50:11-0500

Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE
Manuel Martín FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
20:52:24-0500

Firmado digitalmente por
CASA CONDORI
Alfredo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:48:12-0500

Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea
Celmira FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/10
06:43:23-0500

Firmado digitalmente por
ENRIQUEZ RAMIREZ Claudia Elizabeth
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/10 10:02:14-0500

Firmado digitalmente por
OSTERLOH CUETO
Ramon Omar FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:28:14-0500

Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09 09:03:19-0500

Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:34:23-0500

Firmado digitalmente por
RONCAL AVALOS Eduardo
Nicolas FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:40:00-0500

Firmado digitalmente por
PACHECO ABARCA DE FARRO Mayerlin
Violeta FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09 21:09:55-0500

Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09 21:16:17-0500

Resolución Jefatural N° 000193-2020-BNP

De conformidad con la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú; el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; el Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú; y, demás normas pertinentes;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Directiva denominada “Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú”, la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.-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>) el mismo día de su publicación en El Diario Oficial El Peruano.


Regístrese, comuníquese y publíquese.

 Firmado digitalmente por
CHONG LIZANO
Ofrendo Yahir FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/10
10:50:11-0500

 Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE
Manuel Martín FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
20:52:24-0500

 Firmado digitalmente por
CASA CONDORI
Alfredo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:48:12-0500

Firmado digitalmente por:
EZIO NEYRA MAGAGNA
Jefe Institucional
Biblioteca Nacional del Perú

 Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea
Celmira FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/10
06:43:23-0500


 Firmado digitalmente por
ENRIQUEZ RAMIREZ Claudia Elizabeth FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/10 10:02:14-0500


 Firmado digitalmente por
OSTERLOH CUETO
Ramon Omar FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:28:14-0500

 Firmado digitalmente por
FALCÓNES MALLANA Carlos Felipe
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/10 07:03:19-0500

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:34:23-0500

 Firmado digitalmente por
RONCAL AVALOS Eduardo
Nicolas FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:40:00-0500

 Firmado digitalmente por
PACHECO ABARCA DE FARRO Mayerlin
Violeta FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09 21:09:55-0500

 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09 21:16:17-0500



PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú



Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE
Manuel Martín FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
20:51:59-0500

DIRECTIVA N°011-2020-BNP

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN FORMULADAS ANTE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea
Celmira FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/10
06:42:21-0500



Firmado digitalmente por
OSTERLOH CUETO
Ramon Omar FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:27:38-0500



Firmado digitalmente por
JIMENEZ ARO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:25:36-0500

2020



Firmado digitalmente por
RONCAL AVALOS Eduardo
Nicolas FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:39:23-0500



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09 21:15:32-0500

DIRECTIVA N° 011-2020-BNP**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN FORMULADAS ANTE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ****I. OBJETIVO**

Establecer las disposiciones para la recepción, derivación, atención y notificación de respuestas de las quejas formuladas por los/as administrados/as, respecto de los defectos de tramitación en un procedimiento administrativo seguido ante la Biblioteca Nacional del Perú.

II. FINALIDAD

Establecer los criterios y pautas para la gestión de las quejas por defectos de tramitación en los procedimientos administrativos de los diferentes órganos de la Biblioteca Nacional del Perú, a fin de asegurar la atención oportuna y eficiente.

III. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1497, que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
- Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 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.
- Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Jefatural N° 052-2018-BNP, que aprueba el cambio de denominación de Secretaría General a Gerencia General, en virtud a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM.

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para los/as servidores/as que participen en la recepción, derivación, atención y notificación de respuestas de las quejas por defectos de tramitación, en el marco de un procedimiento administrativo. Asimismo, es de alcance para los/as administrados/as que formulan quejas por defecto de tramitación en un procedimiento administrativo seguido ante la Biblioteca Nacional del Perú.



Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE
Manuel Martín FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
20:51:59-0500



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea
Celmira FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/10
06:42:21-0500



Firmado digitalmente por
OSTERLOH CUETO
Ramon Omar FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:27:38-0500



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:25:36-0500



Firmado digitalmente por
RONCAL AVALOS Eduardo
Nicolas FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:39:23-0500



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09 21:15:32-0500

V. RESPONSABILIDADES

- 5.1 La Gerencia General o quien esta delegue, es responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 5.2 El superior jerárquico del órgano quejado, es responsable de dar atención a la queja por defectos de tramitación, dentro del plazo establecido por Ley; así como, del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 5.3 La Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística es responsable de velar que el formulario virtual de quejas por defectos de tramitación, ubicado en el portal web institucional, se encuentre operativo, a fin de atender oportunamente las quejas por defectos de tramitación formuladas por los/as administrados/as de manera virtual.

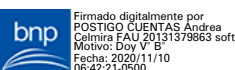
VI. ABREVIATURAS/SIGLAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

6.1 ABREVIATURAS/SIGLAS

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **EACGD** : Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- **OAJ** : Oficina de Asesoría Jurídica.
- **RUC** : Registro Único de Contribuyentes.

6.2 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Administrado/a:** Persona natural o jurídica que ve afectado el curso de su procedimiento administrativo por defectos de tramitación.
- **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.
- **Defecto de tramitación:** Conducta administrativa –activa u omisiva– del/de la funcionario/a o servidor/a encargado/a de la tramitación del expediente que afecte o perjudique derechos subjetivos o intereses legítimos del/de la administrado/a, y cualquier acción que importe distorsión o incumplimiento de cualquier trámite o plazo.
- **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.
- **Órgano competente o superior jerárquico:** Superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento administrativo quejado; y, que emite la resolución, a través del cual se da atención a la queja por defectos de tramitación formulada por el/la administrado/a.



- **Superior jerárquico inmediato:** Jefe/a o Director/a del órgano de línea, apoyo, asesoramiento o equipo de trabajo, del/de la servidor/a quejado/a.
- **Órgano quejado:** Órgano que tramita el procedimiento administrativo, y contra quien se formula una queja por defectos de tramitación, que suponga paralización, infracción de los plazos establecidos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.
- **Servidor/a quejado/a:** Persona que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones de su cargo contra quien se interpone la queja.
- **Notificación electrónica:** 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.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 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 inapelable; asimismo, su formulación no interrumpe ni suspende los plazos establecidos para el procedimiento administrativo en curso.

7.2 SUPUESTOS PARA LA INTERPOSICIÓN DE LA QUEJA

Los/as administrados/as pueden presentar queja por defectos de tramitación cuando la autoridad administrativa que tramita el procedimiento administrativo incurra en alguna de las siguientes causales:

- a. Paralización injustificada del procedimiento;
- b. Incumplimiento de los plazos establecidos;
- c. Incumplimiento de los deberes funcionales;
- d. Omisión de los trámites; u,
- e. Otros defectos de trámite en el procedimiento.

7.3 OPORTUNIDAD DE PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA

7.3.1 La queja puede interponerse en cualquier etapa del procedimiento administrativo, existe un límite temporal para su formulación, toda vez que debe deducirse antes de que se emita el pronunciamiento respectivo, de modo que sea posible su subsanación.

7.3.2 Si el procedimiento administrativo materia de queja concluye antes de resolverse, o si ya se encontraba concluido al momento de presentarse la misma, deviene en imposible ordenar la subsanación del defecto de tramitación reclamado. En tales casos, se procede a declarar improcedente la queja.



Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE
Manuel Martín FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
20:51:59-0500



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea
Celmira FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/10
06:42:21-0500



Firmado digitalmente por
OSTERLOH CUETO
Ramon Omar FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:27:38-0500



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:25:36-0500



Firmado digitalmente por
RONCAL AVALOS Eduardo
Nicolas FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:39:23-0500



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09 21:15:32-0500

7.4 PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE LA QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

La queja por defectos de tramitación es resuelta por el superior jerárquico del órgano quejado, en un plazo no mayor de tres (03) días hábiles siguientes de presentada.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 DE LOS REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

- a. Nombres y apellidos del/ de la administrado/a y/o apoderado/a o Razón Social.
- b. Número del Documento Nacional de Identidad / RUC / Carnet de Extranjería.
- c. Domicilio.
- d. Correo electrónico, en caso prefiera ser notificado en forma virtual.
- e. Referencia sobre el expediente que motiva la queja (número de expediente o registro según datos del cargo).
- f. Identificación clara y precisa de la queja.
- g. Órgano contra el que presenta la queja.
- h. De ser posible, indicar el nombre del/de la servidor/a quejado/a.
- i. Firma, en caso se trate de presentación física.
- j. El/la administrado/a debe adjuntar la documentación de sustento que estime necesaria.


8.2 DE LA RECEPCIÓN Y DERIVACIÓN 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:

8.2.1 En forma presencial

- a) Los/as 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; asimismo, la presentación se puede realizar de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- b) Mesa de Partes de la BNP asigna a la queja por defectos de tramitación un número de expediente en el Sistema e-Gestión Documental y la remite físicamente al superior jerárquico del órgano quejado, el mismo día de recibida o según las medidas emitidas para la prevención y protección de la salud.
- c) Cuando el superior jerárquico del órgano quejado se encuentre en un lugar distinto al de Mesa de Partes de la BNP, la entrega física de la queja se realiza al día hábil siguiente o según las medidas emitidas para la prevención y protección de la salud.

 Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE
Manuel Martín FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
20:51:59-0500

 Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea
Celmira FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/10
06:42:21-0500

 Firmado digitalmente por
OSTERLOH CUETO
Ramon Omar FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:27:38-0500

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:25:36-0500

 Firmado digitalmente por
RONCAL AVALOS Eduardo
Nicolas FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09
21:39:23-0500

 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/09 21:15:32-0500

- d) Asimismo, la Mesa de Partes de la BNP remite la queja presentada a través del Sistema e-Gestión Documental en copia al EACGD.

8.2.2 En forma virtual

- a) La presentación virtual de la queja por defectos de tramitación, se efectúa a través del formulario virtual disponible en el siguiente enlace <http://sg.bnp.gob.pe/quejas.aspx>. El/la administrado/a debe completar los datos solicitados en el formulario virtual y de estimarlo pertinente puede anexar algún documento para proceder con el envío del mismo, generándose de manera automática un número de expediente, a fin que el/la administrado/a pueda realizar el seguimiento correspondiente. Cabe precisar que, en caso se presente de manera virtual fuera del horario antes señalado o días feriados, se procede con su recepción a partir de las 8:30 a.m. del día hábil siguiente.
- b) El EACGD de manera previa, revisa, evalúa y deriva en el mismo día la queja por defectos de tramitación de su presentación al superior jerárquico del órgano quejado. En caso no califique como queja podrá ser encausada según corresponda.

8.3 DE LA ATENCIÓN DE LA QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN

8.3.1 Recibida la queja, el superior jerárquico del órgano quejado que tramita el procedimiento administrativo, toma conocimiento del supuesto defecto de tramitación y corre traslado en el día al Jefe/a o Director/a del órgano quejado.

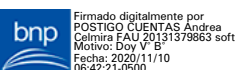
8.3.2 El/la servidor/a quejado/a responsable de tramitar el procedimiento administrativo debe elaborar su informe de descargo y remitirlo al día siguiente de solicitado, al/ a la Jefe/a o Director/a del órgano quejado, quien remite el descargo a su superior jerárquico.

8.3.3 El superior jerárquico del órgano quejado deriva el descargo en el mismo día a la OAJ para la opinión legal y proyección de acto resolutiveo.

8.3.4 Transcurrido el plazo para remitir el descargo respectivo, el/la superior jerárquico del órgano quejado, con o sin el informe de descargo, remite los antecedentes a la OAJ, a fin de emitir pronunciamiento sobre la queja, en el plazo máximo de tres (03) días hábiles.

8.3.5 La autoridad que resuelve la queja puede disponer motivadamente que otro/a funcionario/a de similar jerarquía al quejado conozca del asunto.

8.3.6 En caso se declare fundada la queja, el superior jerárquico del órgano quejado en el mismo acto resolutiveo dicta las medidas correctivas pertinentes, a fin de impulsar el procedimiento y a su vez solicita las actuaciones necesarias para determinar las responsabilidades administrativas a que hubiera lugar.



8.4 DE LA NOTIFICACIÓN

8.4.1 Cuando el superior jerárquico del órgano quejado, 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 electrónica), y en armonía con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

8.4.2 La notificación de respuesta se efectúa de manera virtual, siempre y cuando se cuente con la autorización previa y expresa del/de la administrado/a, caso contrario se realiza la notificación en el domicilio consignado.

8.5 DEL INFORME A LA GERENCIA GENERAL

8.5.1 El Jefe/a del EACGD o quien haga sus veces, debe informar semestralmente a la Gerencia General, el número de quejas por defectos de tramitación formuladas por los/as administrados/as y recibidas a través de la Mesa de Partes de la BNP o vía web, conforme a lo dispuesto en el Anexo N° 2 de la presente Directiva.

8.5.2 Cada órgano quejado debe informar semestralmente a la Gerencia General, las quejas interpuestas contra ellos, precisando el motivo de la queja y las medidas adoptadas para prevenir que un hecho de la misma naturaleza vuelva suceder, conforme al Anexo N° 3 de la presente Directiva.

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

IX. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

ÚNICA: En todo lo no previsto en la presente Directiva se aplica supletoriamente las normas generales del Derecho Administrativo y demás normativas pertinentes.

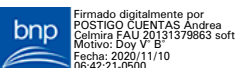
X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

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

SEGUNDA: La aplicación de las disposiciones, se sujetan a las medidas que se emitan como medios para la prevención ante el COVID-19.

XI. ANEXOS

- **Anexo N° 1:** Formulario virtual para la presentación de quejas por defectos de tramitación.
- **Anexo N° 2:** Formato “GG-FO-03 Reporte de seguimiento de atención de quejas por defecto de tramitación”.
- **Anexo N° 3:** Formato “GG-FO-04 Reporte de quejas presentadas en la BNP”.



Anexo N° 1: Formulario virtual para la presentación 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°:	
Domicilio:	
Distrito:	Provincia y 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.
Infraacción 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):

-
-

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 16:30 horas). 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 en la aplicación virtual.

Anexo N° 2: Formato “GG-FO-03 Reporte de seguimiento de quejas por defecto de tramitación”



Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE
Manuel Martín FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
20:51:59-0500

 biblioteca nacional del Perú	Formato		Código	GG-FO-03
	Reporte de seguimiento de quejas por defecto de tramitación		Versión	01
			Página	1 de 1



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea
Celmira FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/10
06:42:21-0500

N°	Registro/N° expediente (*)	Órgano quejado	Procedimiento quejado	Informe de descargo	Medidas preventivas	Fundado/ Infundada	Plazo de atención



Firmado digitalmente por
OSTERLOH CUETO
Ramón Omar FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:27:38-0500

(*) Queja virtual o física.



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:26:36-0500



Firmado digitalmente por
RONCAL AVALOS Eduardo
Nicolas FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:39:23-0500




Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09 21:15:32-0500



Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE
Manuel Martín FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
20:51:59-0500

Anexo N° 3: Formato “GG-FO-04 Reporte de quejas presentadas en la BNP”

 biblioteca nacional del Perú	Formato	Código	GG-FO-04
	Reporte de quejas presentadas en la BNP	Versión	01
		Página	1 de 1



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea
Celmira FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/10
06:42:21-0500

N°	Registro/N° expediente	Fecha de presentación	Asunto/Sumilla	Órgano quejado	Fundado (*) / Infundada	N° de Acto resolutivo	Fecha de emisión	Medidas preventivas



Firmado digitalmente por
OSTERLOH CUETO
Ramón Omar FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:27:38-0500

(*) Fundada: Especificar medidas adoptadas en su condición de órgano quejado.



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:26:36-0500



Firmado digitalmente por
RONCAL AVALOS Eduardo
Nicolas FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09
21:39:23-0500



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/09 21:15:32-0500