



Firmado digitalmente por
AGUAYO MORALES Sofia Magali FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
UUOO:
Fecha: 2026/09/07 14:44:41-0500

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000088-2026-BNP-GG

Lima, 07 de septiembre de 2026

VISTOS:

El Memorando N° 000037-2026-BNP-GG-UACGD y el Informe Técnico N° 000003-2026-BNP-GG-UACGD de fechas 10 y 14 de julio de 2026, respectivamente, de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Informe Técnico N° 000059-2026-BNP-GG-OPP-UPMEE de fecha 11 de agosto de 2026, de la Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000333-2026-BNP-GG-OPP de fecha 11 de agosto de 2026, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000210-2026-BNP-GG-OAJ, de fecha 24 de agosto de 2026, 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; tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera; y ajusta su actuación a las normas aplicables que regulan el sector cultura;

Que, el numeral 7 del artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2026-JUS, prevé entre su ámbito de aplicación a los organismos estatales que realizan actividades en virtud de potestades administrativas y están sujetas a las normas comunes de derecho público;

Que, asimismo, el artículo 158 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2026-JUS, dispone para los administrados la facultad de formular, en cualquier momento de un procedimiento administrativo, una queja contra defectos de tramitación, la cual debe ser presentada ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, debiendo ser resuelta dentro de los tres (3) días siguientes;

Que, mediante la Resolución Jefatural N° 000193-2020-BNP se aprobó la Directiva denominada "Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú" con el fin de establecer criterios y pautas de obligatorio cumplimiento para los servidores de la entidad en la recepción, derivación, atención y notificación de respuestas de las quejas por defecto de tramitación que los administrados formulen ante la Biblioteca Nacional del Perú;

Que, con el Memorando N° 000037-2026-BNP-GG-UACGD y el Informe Técnico N° 000003-2026-BNP-GG-UACGD, la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General elabora una propuesta de directiva, denominada



"Disposiciones para la atención de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú", a fin de actualizar el documento vigente alineando las disposiciones de recepción, derivación, evaluación y notificación de la atención a las quejas por defectos de tramitación a la normativa vigente y actualizando el Formulario Virtual de Quejas de la Biblioteca Nacional del Perú, asegurando su atención oportuna y eficiente, por lo que, en consecuencia, solicita dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 000193-2020-BNP;

Que, a través del Memorando N° 000404-2026-BNP-GG-OTI, el Informe N° 000204-2026-BNP-GG-OA-STPAD y el Memorando N° 000929-2026-BNP-GG-OA, de la Oficina de Tecnologías de la Información, la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos y la Oficina de Administración, respectivamente y en el marco de sus competencias y funciones, emitieron opinión técnica favorable sobre la propuesta del instrumento normativo interno, elaborada por la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General;

Que, por medio del Memorando N° 000333-2026-BNP-GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, en mérito al Informe Técnico N° 000059-2026-BNP-GG-OPP-UPMEE, de su Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos, emite opinión favorable a la propuesta de la Directiva denominada "Disposiciones para la atención de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú", elaborada por la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General;

Que, con el Informe Legal N° 000210-2026-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal concluyendo que, en base a la opinión técnica de los órganos competentes, la propuesta de la Directiva denominada "Disposiciones para la atención de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú", se encuentra alineada al marco normativo vigente, en particular, con lo previsto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, toda vez que el contenido de la del documento desarrolla las disposiciones del artículo 158 de dicho cuerpo normativo;

Que, los artículos 9 y 10 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobada por el Decreto Supremo N° 002-2024-MC, disponen que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa; y, tiene entre sus funciones, emitir resoluciones en los asuntos de su competencia y los que hayan sido delegados;

Que, mediante el artículo 1 de la Resolución Jefatural N° 000257-2025-BNP se resuelve delegar en la Gerencia General de la Biblioteca Nacional del Perú, diversas facultades y atribuciones en materia de gestión administrativa, entre ellas, *"a) Aprobar y modificar documentos normativos institucionales y todo tipo de disposiciones internas vinculadas a la conducción de la institución"*;

Que, en ese sentido, la Gerencia General es el órgano competente para emitir el acto resolutivo que apruebe la Directiva denominada "Disposiciones para la atención de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú";

Con el visado de la Oficina de Tecnologías de la Información, la Oficina de Administración, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica; y, la Unidad Funcional 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 por el Decreto Supremo N° 006-2026-JUS; 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.- APROBAR la Directiva denominada “Disposiciones para la 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 2.- 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:
SOFIA MAGALI AGUAYO MORALES
Gerenta General
Biblioteca Nacional del Perú





PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú



Firmado digitalmente por
AGUAYO MORALES Sofia Magali FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2026/09/07 11:52:26-0500



Firmado digitalmente por
TORRES ACOSTA Lerin
FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 2026/09/04
17:01:52-0500

DIRECTIVA N°013-2026-BNP

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

2026

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

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones que regulan la recepción, derivación, evaluación y notificación de la atención a las quejas por defectos de tramitación formuladas por los administrados respecto de los procedimientos administrativos tramitados ante la Biblioteca Nacional del Perú, a fin de asegurar su atención oportuna, eficiente y conforme a la normativa vigente.

II. ALCANCE

Las disposiciones de la presente Directiva son de aplicación para los servidores que participan en la recepción, derivación, evaluación y notificación de respuestas a las quejas por defectos de tramitación, en el marco de un procedimiento administrativo. Asimismo, sirve de orientación para los administrados que formulan quejas por defectos de tramitación ante la Biblioteca Nacional del Perú.

III. RESPONSABILIDADES

3.1 La Gerencia General, a través de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, es responsable de:

- Supervisar y hacer cumplir las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- Realizar seguimiento a las quejas por defectos de tramitación.

3.2 El superior jerárquico, es responsable de resolver la queja por defectos de tramitación, dentro del plazo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

IV. DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y SIGLAS

4.1 DEFINICIONES

- **Administrado:** 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 afecta o perjudica derechos subjetivos o intereses legítimos del administrado, incluyendo cualquier acción que importe distorsión o incumplimiento de cualquier trámite o plazo.
- **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.
- **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 administrados.

- **Queja por defectos de tramitación:** Mecanismo utilizado por el administrado para solicitar la corrección de los defectos de tramitación que pudiesen presentarse durante un procedimiento administrativo, tales como la 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.
- **Superior jerárquico:** Autoridad que emite la resolución, a través de la cual se da atención a la queja por defectos de tramitación formulada por el administrado.

4.2 ABREVIATURAS Y SIGLAS

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **e-GD BNP** : Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP.
- **GG** : Gerencia General.
- **OAJ** : Oficina de Asesoría Jurídica.
- **RUC** : Registro Único de Contribuyentes.
- **TUO de la LPAG** : Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **UACGD** : Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1** 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.
- 5.2** El administrado puede presentar una queja por defectos de tramitación cuando la autoridad administrativa a cargo del procedimiento administrativo incurra en una o más 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 administrativo.
- 5.3** La queja puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento administrativo, siempre que sea antes de la emisión del pronunciamiento respectivo. Si el procedimiento administrativo concluye antes de resolverse la queja, se declarará infundada; o si ya se encontraba finalizado al momento de su presentación, se declarará su improcedencia por sustracción de la materia, al ser imposible ordenar la subsanación del defecto.
- 5.4** La queja por defectos de tramitación es resuelta por el superior jerárquico en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir de su presentación,

previo traslado al órgano quejado para que presente su informe de descargo al día siguiente de solicitado.

- 5.5** El administrado puede optar por presentar la queja a través de un apoderado o representante legal; debiendo adjuntar la carta poder simple en caso de ser persona natural; o el certificado de la vigencia de poder si se trata de una persona jurídica.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 DE LOS REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

- 6.1.1 El administrado debe consignar la siguiente información al formular su queja por defectos de tramitación:
- a) Tipo y número de documento sea Documento Nacional de Identidad, RUC, pasaporte o carné de extranjería, según corresponda.
 - b) Nombres y apellidos completos del administrado o apoderado, la razón social en caso de personas jurídicas, así como los nombres y apellidos completos del representante legal.
 - c) Departamento, provincia, distrito.
 - d) Dirección, para efectos de notificación.
 - e) Número de teléfono y celular.
 - f) Correo electrónico del administrado.
 - g) Número de expediente o registro según datos del cargo, respecto al expediente que motiva la queja.
 - h) Procedimiento del cual deriva la queja
 - i) Órgano contra el que presenta la queja.
 - j) Motivo de la queja.
 - k) Firma, en caso se trate de presentación física.
 - l) Documentación que sustente la queja, de considerarlo pertinente o cuando corresponda.
 - m) Descripción clara y precisa de los hechos que motivan la queja, pudiendo consignar, de considerarlo pertinente, la identificación del servidor involucrado.

6.2 DE LA RECEPCIÓN Y DERIVACIÓN DE LA QUEJA

- 6.2.1 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:

6.2.2 En forma presencial

- a) El administrado presenta 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) Trámite Documentario de la BNP registra la queja por defectos de tramitación en el e-GD BNP, asignándole el número de expediente y efectuando su derivación electrónica a la UACGD para la atención

por parte del órgano quejado el mismo día de su recepción. Posteriormente, el documento es remitido en soporte físico a la instancia competente, sin que ello afecte la continuidad ni la trazabilidad del procedimiento a través del e-GD BNP.

- c) En caso el órgano quejado se encuentre en una sede distinta a la de Trámite Documentario, la entrega del documento en soporte físico se efectúa al día hábil siguiente, sin perjuicio de la derivación electrónica realizada a través del e-GD BNP.

6.2.3 En forma virtual

- a) La presentación de la queja por defectos de tramitación se efectúa a través del formulario virtual disponible en el siguiente enlace <https://reclamos.bnp.gob.pe/Quejas/Formulario>. El administrado debe completar los datos solicitados en el formulario virtual conforme al Anexo Único de la presente Directiva y de estimarlo pertinente puede anexar algún documento para proceder con su envío, generándose de manera automática un número de expediente a fin de que el administrado pueda realizar el seguimiento correspondiente. En caso las quejas sean recibidas fuera del horario antes señalado o en días feriados se procede con su recepción a partir del día hábil siguiente.
- b) La UACGD, de manera previa, revisa y deriva en el mismo día de su presentación la queja por defectos de tramitación al órgano quejado, con copia a la OAJ. En caso no califique como queja podrá ser encausada según corresponda.

6.3 DE LA EVALUACIÓN Y PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA QUEJA

- 6.3.1 El órgano quejado a cargo del procedimiento administrativo del cual derivó la queja, toma conocimiento del supuesto defecto de tramitación y, en el plazo máximo de un (1) día hábil remite su informe de descargo a la OAJ, para opinión legal y proyección de acto resolutivo en el plazo máximo de un (1) día hábil.
- 6.3.2 El superior jerárquico puede disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía conozca del asunto.
- 6.3.3 El superior jerárquico emite pronunciamiento sobre la queja en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, previo traslado de la queja.
- 6.3.4 En caso de declararse fundada la queja, el superior jerárquico en el mismo acto resolutivo dicta las medidas correctivas pertinentes, a fin de impulsar el procedimiento y a su vez solicita las actuaciones necesarias para determinar las responsabilidades administrativas que hubiera lugar.

6.4 DE LA RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

- 6.4.1 Cuando el superior jerárquico, en atención a la queja formulada, emite la resolución correspondiente, procede a coordinar su notificación, conforme a la modalidad indicada por el administrado en su escrito

(domicilio o electrónica), y en armonía con lo establecido en el TUO de la LPAG.

- 6.4.2 La UACGD notifica la resolución al administrado de manera virtual, siempre y cuando se cuente con la autorización previa y expresa del administrado, caso contrario se realiza la notificación en el domicilio consignado.

6.5 DEL REPORTE DE INFORMACIÓN DE QUEJAS

- 6.5.1 Cada órgano quejado deberá remitir semestralmente a la GG, un informe sobre 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, según el formato “GG-FO-04 Reporte de quejas presentadas en la BNP”.
- 6.5.2 La GG remitirá los informes de cada órgano quejado a la UACGD para la consolidación de la información sobre el número de quejas por defectos de tramitación formuladas por los administrados y recibidas a través de la mesa de partes de la BNP, física o virtual, según el formato “GG-FO-03 Reporte de seguimiento de atención de quejas por defectos de tramitación”, para posteriormente remitir el informe consolidado a la GG.
- 6.5.3 La GG evalúa la información remitida por la UACGD a fin de solicitar a los órganos quejados el cumplimiento de las medidas correctivas pertinentes.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA: La base normativa que sustenta el presente documento normativo se encuentra disponible para su consulta en el repositorio digital institucional.

SEGUNDA: El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, es puesto en conocimiento de la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la Biblioteca Nacional del Perú para su evaluación en el deslinde de responsabilidades administrativas a que hubiere lugar.

TERCERA: Los aspectos no contemplados en la presente Directiva se rigen de manera supletoria por las disposiciones contenidas en la normativa vigente y aplicable.

CUARTA: En caso de modificarse la denominación o formalizarse nuevas unidades funcionales respecto de los órganos responsables señalados en la presente Directiva, deberán considerarse las equivalencias establecidas conforme a las funciones asignadas a dichas unidades funcionales.

VIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA: Las quejas por defectos de tramitación que se encuentren en proceso de atención a la fecha de aprobación de la presente Directiva, continúan con su trámite conforme a las disposiciones del procedimiento anterior hasta su resolución definitiva.

IX. ANEXO

- **Anexo único:** Modelo de formulario virtual para el registro de quejas por defectos de tramitación.

Los formatos y modelos de documentos para consulta y registro se encuentran disponibles en la intranet de la BNP.

Anexo único: Modelo de formulario virtual para el registro de quejas por defectos de tramitación

Enlace de acceso: [Formulario - Sistema de Transparencia](#)

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ATENDER EL PROCEDIMIENTO:

Funcionario Responsable de Atender el Procedimiento

Coordinador de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria

II. DATOS DEL ADMINISTRADO:

Tipo de documento : * Número de documento : *

Nombres : * Apellido Paterno : *

Apellido Materno : *

Departamento : * Provincia : * Distrito : *

Dirección : *

Teléfono : * Celular : *

Correo electrónico : *

III. IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA:

Número de Expediente : Procedimiento : Órgano quejado :

Motivo de la queja (seleccionar) : *

☐ Paralización injustificada del procedimiento
 ☐ Otros defectos de trámite en el procedimiento administrativo (Especificar)
 ☐ Incumplimiento de los plazos establecidos
 ☐ Incumplimiento de los deberes funcionales
 ☐ Omisión de los trámites

IV. DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN EN CASO CORRESPONDA (FORMATO PDF):

¿USTED ESTÁ ACTUANDO BAJO REPRESENTACIÓN?

☐ Sí ☐ No

OTROS DOCUMENTOS

Documento sustentario (Anexo 1): **

Documento sustentario (Anexo 2): **

V. FUNDAMENTO DE LA QUEJA:

Descripción de la queja (Máximo 2000 caracteres): *

VI. NOTIFICACIÓN:

☐ Autorizo de forma expresa que la resolución y cualquier acto administrativo derivado del presente procedimiento, se me notifique en el correo electrónico consignado en el presente formulario (Ley N° 27444, numeral 20.4 del artículo 20) (Opcional).

☐ Acepto la [política de privacidad](#) para la protección de datos personales en la BNP (Obligatorio)

Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

Los campos marcados con doble asterisco (**) son opcionales.

 Registrar

 Limpiar